



PASSOS E DESCOMPASSOS DE UM PROJETO PILOTO

DESAFIOS DE UMA FORMAÇÃO DE OUVIDORES COMUNITÁRIOS

São Paulo

Março 2012

PASSOS E DESCOMPASSOS DE UM PROJETO PILOTO

DESAFIOS DE UMA FORMAÇÃO DE OUVIDORES COMUNITÁRIOS

CLÍNICA DE DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA – CENTRO ACADÊMICO XI DE AGOSTO.
Documento Final do Projeto Piloto de Formação de Ouvidores Comunitários. São Paulo: 2012, mimeo.

REDAÇÃO: Giovana Teodoro Félix, Kelseny Medeiros Pinho, Maria Fernanda Nogueira Ferreira Monteiro, Mateus Valle, Tatiana Theodoro Gasparini

REVISÃO: Anderson Lobo Fonseca, Brenda Rolemberg Lima, Igor Rolemberg Gois Machado e Renata Chiarinelli Laurino

SUPERVISÃO: Prof. Dr. Calixto Salomão Filho

São Paulo

2012

ÍNDICE

PARTE I - AS BASES DO PROJETO.....	6
1. Introdução.....	6
1.1. O que é a Clínica.....	6
1.2. Um breve histórico da Ouvidoria	6
1.3. Necessidade de expansão.....	8
1.4. Expansão da Ouvidoria ou novas ouvidorias	8
1.5. Ouvidorias Itinerantes	9
2. Metodologia	10
2.1. Metodologia Aplicada a este Documento	10
2.2. Metodologia de trabalho do grupo Formação de Ouvidores	10
2.2.1. A importância das reuniões com os parceiros da Ouvidoria	10
2.2.2. Preparação para as reuniões.	11
3. Pesquisa e especificidades da Ouvidoria	11
3.1. Por que a pesquisa foi importante para a formação.....	11
3.2. Objetivos do trabalho da Ouvidoria	13
3.3. Metodologia de atuação específica e seus reflexos sobre a Formação de novos ouvidores.....	14
3.4. Papel democrático do Ouvidor	14
PARTE II - IDEIAS, PRESSUPOSTOS E O PLANEJAMENTO DA FORMAÇÃO	146
4. Modelo de formação continuada.....	16
4.1. Esclarecendo Conceitos: Formação ou Curso de Capacitação.....	16
4.2. A Importância de uma Formação Continuada	17
4.3. O vínculo dos novos ouvidores em relação à Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama	18
5. Perfil do Ouvidor e técnicas de atendimento	18
6. O Conteúdo da Formação de Ouvidores.....	20
6.1. Fundamentos da Elaboração do Cronograma	20
6.2. Exemplo de Temas Escolhidos	21
6.2.1. Noções de História Oral	21
6.2.2. A Rede de Atendimento à População em Situação de Rua.....	22
7. Público-alvo, inquietações práticas e quantitativas	22

7.1. Opções iniciais e definição do público-alvo da Formação.....	22
7.1.1. Profissionais já formados	22
7.1.2. População em Situação de Rua	23
7.1.3. Estudantes Universitários.....	24
7.1.4. Definindo o público-alvo com os parceiros.....	24
7.1.5. Um público inicial e um público futuro.....	25
7.2. Questionamentos iniciais sobre as implicações acerca da implementação da Formação de Ouidores.....	25
PARTE III - UM BALANÇO INICIAL	24
8. Descobertas do projeto formação.....	27
8.1. Aprimoramentos do método da Ouvidoria	27
8.1.1. Dificuldades de articulação: repensando o papel da ouvidoria	27
8.1.2. Caráter comunitário da Ouvidoria	28
8.2. Formação da Rede de Atendimento	29
8.2.1. Amadurecimento do novo horizonte.....	29
8.2.2. Reflexão final sobre o significado da Formação da Rede de Atendimento	30
9. Conclusão.....	31
ANEXO	34

1. Introdução

1.1. O que é a Clínica

A Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama é uma experiência que pretende inovar no campo do ensino jurídico, criada com o apoio do Centro Acadêmico XI de Agosto, do Departamento Jurídico XI de Agosto, do Núcleo de Estudos Internacionais do Largo São Francisco e de professores da Faculdade de Direito da USP, em setembro de 2009.

Reconhecida como matéria de cultura e extensão da graduação da FDUSP, a Clínica Luiz Gama tem uma prática reflexiva cujos principais objetivos são engajar os alunos em uma atuação responsável em Direitos Humanos e aproximar a Universidade da realidade social, fazendo-a dialogar com a comunidade na qual se insere.

1.2. Um breve histórico da Ouvidoria

A Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua de São Paulo surgiu da demanda do Movimento Nacional da População de Rua (MNPR) de conhecer mais sistematicamente o quadro de violações de Direitos Humanos que atinge essa população; através de uma parceria entre o MNPR, o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE), o Fórum Permanente de Acompanhamento das Políticas Públicas de População em Situação de Rua de São Paulo (Fórum Permanente) e a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama.

Em 2010, localizada no Brás, no estabelecimento da revista “OCAS”, a Ouvidoria Comunitária começou a atender a população de rua e enfrentou diversas dificuldades, dentre elas a sua localização distante dos locais mais frequentados e a pouca divulgação. Com uma média de 1,3 atendimentos por semana nesse período, a Clínica realizou seu primeiro relatório¹ com base nas reclamações, denúncias e orientações e depoimentos coletados.

¹ A Clínica Luiz Gama produz anualmente um relatório com base nos atendimentos realizados pela Ouvidoria, que documenta as violações de Direitos Humanos presentes nos relatos visando ser uma ferramenta de análise estrutural sobre os problemas da Rua.

Baseando-nos em pressupostos próprios e com uma metodologia reflexiva, construímos um atendimento rigoroso, que não se limita a um questionário para a pessoa responder, bem como o relatório não é apenas a simples demonstração estatística de dados coletados com uma análise meramente quantitativa. O ouvidor deve ser apto a reconhecer os problemas não ditos que se escondem por trás do relato. Ele deve permitir e possibilitar o entendimento da dimensão estrutural das violações, a partir de uma construção própria, e não apenas a assimilação de um discurso impositivo - como eventualmente acontece no âmbito dos direitos humanos.

Nossos pressupostos de atuação, que serão melhores explicados durante o documento, não permitem a limitação de tempo na execução das entrevistas nem na discussão dos relatos obtidos. Não temos a intenção de ser apenas mais um dos serviços da rede de atendimento, mas sim possibilitar a visualização política, muitas vezes preterida em discursos assistencialistas. Acreditamos que nossa metodologia realmente faz a diferença, como reconhecido pelos parceiros e pessoas associadas à dinâmica da rua.

Como fundamento das nossas atividades na Ouvidoria, temos também a coletivização das demandas por nós recolhidas. Com isso queremos dizer que nossa preocupação principal não é lidar com o caso do indivíduo, dando-lhe um retorno imediato², mas sim reconhecer os tipos de violações que ocorrem, entendê-las dentro de um sistema e então coletivizá-las, considerando-as como um problema político e não puramente individual.

Em setembro de 2011, a Ouvidoria mudou-se para o Serviço Franciscano de Assistência Social (SEFRAS), localizado ao lado da Faculdade de Direito do Largo São Francisco. O SEFRAS já era usualmente muito frequentado pela população de rua do centro de São Paulo, devido ao conhecido “Chá do Padre”³. Tal mudança, somada a uma gradual consolidação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, resultou num grande aumento no número de atendimentos, passando, em média, a 4,3 atendimentos semanais.

² Temos consciência de que o problema individual também merece atenção e muitas vezes oferece dificuldades ao ouvidor para simplesmente adiar sua solução. A literatura sobre a atuação de Clínicas de Direitos Humanos nos Estados Unidos e na América Latina trata a tempos do dilema “caso x cliente”. Observamos essa situação recorrentemente na Ouvidoria, tentando solucioná-la da seguinte maneira: (I) realizando encaminhamentos para que parceiros da Rede de Atendimento possam resolver a necessidade individual; (II) discutindo junto aos parceiros eventuais encaminhamentos a serem dados pela própria Ouvidoria.

³ Serviço oferecido no SEFRAS todas as tardes, servindo comida para a população em situação de rua.

1.3. Necessidade de expansão

Deparando-nos com uma situação de aumento da procura pelo atendimento na Ouvidoria, nós, alunos da Clínica Luiz Gama, começamos a problematizar se não haveria a necessidade de ampliação de nossos serviços. Dado o **aumento em média de 230%⁴ de casos em 2011** chegamos a uma insuficiência de pessoal contando apenas com os alunos da Clínica para atender a todas as demandas, queixas e violações que chegavam até nós através da Ouvidoria. Além disso, julgamos fundamental a ampliação do funcionamento de órgãos como a Ouvidoria, voltados exclusivamente para a demanda da população de rua, a fim de oferecer maior visibilidade aos órgãos públicos e privados sobre essa questão social.

Consideramos a expansão dos atendimentos também em seus aspectos positivos. Afinal, ampliar a quantidade de relatos implicaria aprimorar a criação dos nossos documentos, como o relatório e os boletins⁵, aumentando a visibilidade dos problemas diariamente enfrentados por aqueles que estão em situação de rua.

Vale destacar que a necessidade de expansão do atendimento na Ouvidoria foi reafirmada por diversos órgãos que trabalham com a questão da rua, como nossos próprios parceiros, que julgam um dia semanal insuficiente perante a demanda atual.

1.4. Expansão da Ouvidoria ou novas ouvidorias

Decidido que é necessária uma expansão dos atendimentos para lidar com a demanda da população de rua, a questão que surgiu para nós é se deveríamos aumentar a Ouvidoria Comunitária da População de Rua (aumentando, assim, o número de ouvidores e de dias de funcionamento) ou se deveríamos criar novas ouvidorias, espalhadas pela cidade ou talvez Estado.

Concluimos pela necessidade de ampliação da nossa Ouvidoria, em detrimento da criação de novas ouvidorias, em razão da nossa própria experiência como ouvidor comunitário. São fatores que pesaram para a criação do grupo Formação de Ouvidores: (i) o entendimento de que ainda podemos melhorar os nossos atendimentos através de um aperfeiçoamento metodológico; (ii) o fato de sabermos que é possível alcançar mais pessoas para serem atendidas; (iii) a necessidade de aumentar o número

⁴ Tendo em vista a irregularidade em alguns registros da Ouvidoria, essa porcentagem não inclui a totalidade dos relatos, embora revele uma aproximação razoável ao número real de atendimentos.

⁵ Os boletins são publicações periódicas da Clínica Luiz Gama fazendo uma análise crítica sobre temas recorrentes nos atendimentos da Ouvidoria.

de atendimentos sem prejudicar o método da ouvidoria, mantendo nossa disponibilidade àqueles que voltam a nos procurar.

1.5. Ouvidorias Itinerantes

Observamos que as ouvidorias itinerantes tem uma capacidade de atingir um público mais diverso da população de rua, lidando da complexidade desse universo e atingindo inclusive o segmento mais prejudicado – aqueles que por diversas razões não procuram qualquer tipo de serviço social⁶.

Aumentar os recursos humanos disponíveis à Ouvidoria possibilitaria o aumento de ouvidorias itinerantes, e, portanto, maior excelência na caracterização das peculiaridades da rua, melhorando nossos relatórios e retorno aos parceiros.

A ouvidoria itinerante também é uma oportunidade para tornar a Ouvidoria mais comunitária. Indo até as pessoas, incentivando-as a dar seus relatos, conversando sobre os problemas da situação de rua, não só conseguimos ter uma visão mais ampla desta questão social, como conseguimos criar um espaço de confiança no qual a pessoa busca concretizar seus direitos.

O número de ouvidorias itinerantes ainda é baixo. Uma dificuldade, dentre outras, é a articulação dos parceiros para a sua consecução. Espera-se que, com os novos ouvidores, torne-se mais fácil a organização de itinerantes, levando em consideração uma maior disponibilidade dos parceiros.

2. Metodologia

2.1. Metodologia Aplicada a este Documento

Como introduzido até aqui, este documento tem por objetivo mostrar o desenvolvimento do projeto realizado pelo grupo “Formação de Ouvidores”, desde os nossos questionamentos iniciais até a definição das bases da ideia de Formação e a apresentação do cronograma proposto.

Para expor o processo de construção da Formação de Ouvidores de forma lógica e coerente, optamos por uma organização temática para abordar os principais pontos do projeto. Atentando à evolução pouco linear de cada aspecto da Formação, a sequência cronológica nos pareceu pouco adequada à compreensão do desenvolvimento de nossas atividades. A divisão por temas permite ao

⁶ Enquanto atendemos no SEFRAS, sabemos que lidamos com um público específico, por vezes um tanto restrito. As pessoas que vão até lá são, na maior parte das vezes, já familiares com a rede de atendimento, tendo um grau menor de vulnerabilidade que o público alcançado pelas ouvidorias itinerantes.

leitor compreender as várias faces da Formação e como cada uma delas foi pensada pelos alunos e pelos parceiros até se consolidar como elemento a ser incorporado na preparação dos novos ouvidores.

Além disso, apesar dos temas já se mostrarem bem desenvolvidos neste documento, os parâmetros e ideias aqui apresentados não têm a pretensão de esgotamento das discussões sobre a Formação. Esta exposição dos pontos do projeto está sujeita a futuras contribuições dos parceiros da Ouvidoria Comunitária, dos novos alunos que entrarão para a Clínica de Direitos Humanos e dos próprios destinatários da Formação. O caráter conclusivo é do trabalho deste grupo de atividade específica, portanto, não implica o fechamento da proposta de Formação de Ouvidores em si.

2.2. Metodologia de trabalho do grupo Formação de Ouvidores

2.2.1. A importância das reuniões com os parceiros da Ouvidoria

O Grupo Formação de Ouvidores se apresenta como consequência de uma experiência empírica dos alunos da Clínica, como resultado de uma reavaliação dos rumos a serem tomados pela Ouvidoria. Quando as reuniões de grupo começaram, não havia muitos elementos concretos sobre o quê de fato deveria pautar a Formação de Ouvidores. Entretanto, já estava claro que a participação conjunta dos parceiros da Ouvidoria e da Clínica Luiz Gama nesse projeto seria essencial. Essa certeza foi construída com base nos pressupostos teóricos da rua enquanto questão social.

A introdução teórica sobre o nascimento da população de rua como questão social trazida pelos textos de Daniel De Lucca aos alunos da Clínica nos permitiu entender que a noção de questão social se constrói pelos atores que giram em torno dela e, ao mesmo tempo, esses atores passam a ser moldados por ela. Inafastável, portanto, a contribuição dos parceiros enquanto personagens centrais da dinâmica da rua, permitindo que a Ouvidoria não esvazie o vínculo com seu próprio alvo de atuação - a população em situação de rua.

Outra justificativa para a necessidade dessa participação surge do fato de a Ouvidoria Comunitária da População de Rua ser uma conquista de todos esses atores, que juntos a criaram. Logo, não faz sentido que qualquer projeto que envolva essa Ouvidoria seja elaborado somente pela Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama.

2.2.2. Preparação para as reuniões

Os momentos que antecederam os encontros dos alunos do grupo Formação com os parceiros se apresentaram como oportunidade de refletir sobre as indagações que poderiam surgir e como oferecer possíveis respostas a elas, bem como compartilhar eventuais dúvidas. Com isso, pudemos sair do plano abstrato e garantir um posicionamento consistente nas reuniões. Vale ressaltar que, da forma como foram conduzidos, os momentos de preparação para as reuniões também possibilitaram que a construção do projeto fosse condizente com o método clínico. Isso porque a experiência dos encontros com os parceiros é sempre precedida pela reflexão que permite ao aluno se preparar para aprender da prática, ou seja, aprender a aprender.

3. Pesquisa e especificidades da Ouvidoria

3.1. Por que a pesquisa foi importante para a formação.

A decisão de fazer uma pesquisa sobre Ouvidorias surgiu logo no início do projeto Formação de Ouvidores e teve um sentido muito concreto: autoconhecimento.

Sentiu-se a necessidade de refletir sobre o que era a Ouvidoria Comunitária da População de Rua, qual era o seu papel, quais eram seus objetivos, como era a metodologia de atuação de um ouvidor que pertencesse a essa ouvidoria, etc. São perguntas fundamentais que não foram feitas apenas pelo Grupo Formação de Ouvidores, mas pela Clínica em geral.

Essas questões não são respondidas facilmente, pois a Ouvidoria Comunitária da População de Rua não é um projeto acabado e pronto. Não é, também, a implantação de um projeto idêntico a outro já existente. É um projeto em construção, num processo complexo que procura responder às todas as especificidades de um contexto muito bem localizado: a questão social da população de rua, na forma como ela é hoje colocada, no espaço urbano de São Paulo.

Era preciso dar respostas tangíveis para essas perguntas, pois os pontos fundamentais do projeto estavam ligados ao que a Ouvidoria exigiria dos novos ouvidores. O Grupo Formação percebeu que a Ouvidoria Comunitária da População de Rua era a base para definir o perfil do ouvidor que seria formado.

Quando essa ideia se consolidou, surgiu a proposta de fazer uma pesquisa abrangente sobre ouvidorias, pois uma das formas de construir definições é por comparação. Se havia uma dificuldade em definir a nossa Ouvidoria partindo do zero, poderíamos começar comparando ela com outras ideias que

já existiam. Dessa forma, estabelecendo, por comparação, aquilo que é semelhante, reforçaríamos certos aspectos da nossa Ouvidoria. Por outro lado, estabelecendo aquilo que era diferente, colocaríamos em evidência as suas especificidades.

O Grupo Formação, então, realizou a pesquisa proposta, fez uma reflexão ampla e profunda sobre a Ouvidoria Comunitária e sobre todas as questões que consideramos essenciais no trabalho com o mundo da Rua. Todo esse trabalho e reflexão consolidaram as bases e conceitos para os alunos da Clínica.

Para além disso, essa pesquisa nos fez repensar a nossa própria formação, quais foram seus acertos e falhas, de forma que o Projeto Formação de Ouvidores começou a ganhar contornos concretos. Os resultados dessa pesquisa serão trabalhados nos pontos seguintes.

3.2. Objetivos do trabalho da Ouvidoria

No tocante aos diferentes propósitos de uma ouvidoria, nossa pesquisa trouxe dois tipos principais: (i) as ouvidorias preocupadas com a coletivização das demandas, conferindo caráter público à lesão particular fundada em lesão privada⁷; e (ii) ouvidorias particulares com o objetivo de transformar sua escuta privilegiada das críticas e sugestões formuladas pela comunidade em geral em radiografia institucional que aponta a necessidade de mudanças, atuando como instrumento de cogestão da administração pública.

Nossa Ouvidoria, por sua vez, pauta-se por um papel reflexivo e político de coletivização das demandas, buscando a partir daquilo que “transborda” do relato algo maior. O foco do trabalho é a coletânea e avaliação de depoimentos e denúncias advindos da população em situação de rua, distinguindo-se, por exemplo, de um órgão de controle e avaliação de uma instituição determinada. Diante dessas características, a Ouvidoria Comunitária apresenta um caráter mais pró-ativo com a disseminação de informações sobre direitos e órgãos públicos, buscando fortalecer a noção de sujeitos de direito, principalmente pela via da tomada de consciência por parte dessa população, evitando um método impositivo.

⁷ Esta nova qualificação transforma a demanda particular em demanda de interesse público, com o manto de proteção da administração pública. É ainda órgão de ligação entre a cidadania e o Poder Público, empenhando-se para que cidadãos e agentes públicos compreendam que o respeito e a garantia aos direitos das pessoas é a razão primeira da existência do Estado.

Constatamos que esses padrões particulares à Ouvidoria Comunitária resultam da especificidade quanto a seus destinatários (população em situação de rua), incomum às demais analisadas. Visando dar vazão às sistemáticas violações de direitos em seu sentido estrutural, o caráter político que pretendemos ter na Ouvidoria é essencial. **Não buscamos o controle e avaliação do cidadão com relação a um órgão público, mas sim críticas e denúncias, construindo o direito do qual o indivíduo se vê como titular.** Nesse sentido, identifica-se um trabalho para além do papel intermediário entre poder público e a comunidade.

3.3. Metodologia de atuação específica e seus reflexos sobre a Formação de novos ouvidores

Analisando os procedimentos que conduzem as atividades de outros tipos de ouvidoria, verificamos parâmetros distintos no que tange à atenção às críticas e denúncias que lhes são apresentadas e ao encaminhamento a elas atribuído, funcionando como um instrumento ágil para intervir onde há violação de direitos. Um dos exemplos é identificado no papel dos Ombudsmen de *homeless*⁸ (grupo distinto da população em situação de rua por considerar principalmente o problema de habitação), onde o foco está sobre as demandas individuais e solução das mesmas.

Apesar de a Ouvidoria Comunitária não estar voltada exclusivamente para a solução de problemas individuais que lhes são postos pelos moradores em situação de rua atendidos, tentamos resolver as demandas individuais na medida em que elas aparecem e dentro das nossas próprias limitações. Dessa forma, o ouvidor comunitário que for lidar com a população de rua deve ter ampla gama de conhecimento sobre os serviços públicos e do terceiro setor que podem ser ferramentas na resolução de um caso específico.

A Formação, portanto, tem como uma de suas facetas proporcionar ao novo ouvidor um panorama sobre os diversos problemas que podem chegar a ele, esclarecendo alguns dos possíveis encaminhamentos além da coletivização das demandas. No momento do atendimento, o ouvidor deve dar à pessoa atendida perspectivas de que algo será feito para mudar a situação, ainda que uma solução imediata para o problema individual não seja sempre possível. Além disso, o novo ouvidor não pode

⁸ Em conformidade com a legislação federal do Departamento de Moradia e Desenvolvimento Urbano dos EUA, *The McKinney-Vento Homeless Assistance Act*, a definição de *homeless* abrange os indivíduos que não possuem uma residência noturna fixa, regular e adequada.

deixar de atentar para a urgência particular de algumas demandas, agindo com sensibilidade para lidar com situações excepcionais.

3.4. Papel democrático do Ouvidor

Para além dos diferentes modelos de atuação encontrados a partir de nossa pesquisa, foi possível identificar uma essência em comum entre elas. Ainda que sob concepções distintas, as ouvidorias são tidas como ferramenta de consolidação da democracia, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação do órgão e de seus serviços, seja ele público ou particular.

Trata-se de um espaço favorável à transformação institucional permanente, permitindo mudanças e ajustes em sintonia com as demandas da sociedade. Assim, seja qual for o âmbito de atuação da Ouvidoria, elas se caracterizam como agentes de mudança; e este papel também nos é indispensável enquanto atores na Ouvidoria Comunitária, na busca por mudanças estruturais referentes à situação de rua, procurando respostas não somente a demandas individuais, mas em face de toda sociedade: parte essencial de nossa atuação política.

4. Modelo de formação continuada

4.1. Esclarecendo Conceitos: Formação ou Curso de Capacitação?

O trabalho pautado pelo método clínico tem como uma de suas bases o questionamento da relação tradicional professor-aluno e do método vertical de aprendizado que ela implica. Em oposição à ideia de uma palestra em que o professor simplesmente transmite seu conhecimento e o papel dos alunos é apenas assimilar o que lhes é passado, a estrutura da clínica incentiva o posicionamento crítico do estudante. Entende-se, assim, que o aprendizado – sobretudo quando se trata de uma preparação para lidar com a imprevisibilidade de situações reais – é mais proveitoso se o aluno participa ativamente do processo de construção do argumento. Entre tentativas e erros, aluno e professor compõem um debate muito mais enriquecedor do que um método estático de mera transferência de conhecimento sem espaço para a crítica e para a verdadeira formação do aluno: elementos essenciais para que ele saiba se posicionar adequadamente fora da sala de aula.

A partir de nossa experiência na Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, portanto, não seria coerente adotar o modelo característico de um curso de capacitação que ofereceria aulas para ensinar como ser um ouvidor. O conceito de Formação de Ouvidores está vinculado à discussão entre os atuais ouvidores e aqueles que farão parte da Ouvidoria Comunitária. Trata-se de uma constante troca de experiências, de modo que, embora os encontros tenham temas pré-definidos, estes serão abordados por meio de um debate, afastando-se do modelo de uma aula ou palestra.

Acreditamos que o processo de formação é o meio de preparação mais adequado para o desempenho do ouvidor comunitário. Estimulando o debate desde o início, a formação promove não só a quebra do raciocínio baseado no senso comum, mas também o comportamento proativo que é essencial àqueles que trabalham com a população em situação de rua. Diante de relatos extremamente distintos entre si, caberá ao ouvidor aplicar a sensibilidade crítica construída durante a formação para fazer do momento da Ouvidoria mais do que o simples preenchimento dos campos de uma ficha de atendimento.

Para que a formação se dê dessa maneira, foram pensados encontros em que o futuro ouvidor participará de debates de textos indicados para cada tema a ser discutido, momento em que poderá

expor suas próprias construções sobre o texto e suas críticas. Concomitantemente, estão previstos para as reuniões momentos de experimentação com a dinâmica que caracteriza a rua: seus agentes, suas instituições, seus equipamentos, pessoas em situação de rua, etc.

Cabe ressaltar que a formação é, por assim dizer, reflexiva, sendo importante tanto para os novos ouvidores quanto para os já atuantes, que estarão sujeitos a novas perspectivas.

4.2. A Importância de uma Formação Continuada

Embora o período inicial da Formação tenha como principal objetivo introduzir a dinâmica da Ouvidoria Comunitária aos novos ouvidores, temos a consciência de que não se trata de um processo esgotável. Entender essa dinâmica, aliás, implica reconhecer que a experiência como ouvidor é de constante crescimento e auto-avaliação. A postura crítica que tanto buscamos não se restringe à análise dos relatos; reexaminar nossa própria atuação, criticamente, é qualidade fundamental à atividade de uma Ouvidoria que está sempre evoluindo, agregando novas perspectivas.

O modelo de formação contínua atende à necessidade de adaptação da Ouvidoria às novas formas que a questão social da população de rua assume ao longo do tempo. Nesse sentido, o ouvidor não pode encarar seu papel como algo estático, mas sim como uma ferramenta capaz de se articular aos diferentes contextos em que a rua se insere ou possa se inserir. A própria noção do ouvidor enquanto agente de transformação exige essa maleabilidade nas atividades da Ouvidoria Comunitária, de modo que o ouvidor esteja permanentemente aberto à mudança de seus referenciais e ao aprendizado – independentemente do tempo que já tenha atuado como ouvidor.

4.3. O vínculo dos novos ouvidores em relação à Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama.

A continuidade da formação se dá não apenas em relação à avaliação e discussão dos pressupostos e da metodologia, mas também no tocante ao trabalho reflexivo, à discussão e ao acompanhamento dos relatos. Deste modo, ainda que haja uma independência das pessoas não integrantes da Clínica que operarão a Ouvidoria, **o vínculo com a Clínica Luiz Gama ainda permanecerá. Devemos reservar um tempo dentre as atividades da Clínica para discutir demandas mais complexas que surgirem e fazer o trabalho de reflexão dos encaminhamentos e a coletivização das demandas em conjunto.**

É importante que a Clínica exerça esse acompanhamento mais frequentemente nos primeiros meses dos novos ouvidores, tornando-o mais espaçado ao longo do tempo. Seria o caso de ter um aluno presente em alguns atendimentos para verificar como está o registro dos relatos e a organização do arquivo. Esse acompanhamento é necessário porque entendemos que, no início, os ouvidores passarão por um período de ajuste, em que se sentirão mais confortáveis se puderem recorrer aos antigos ouvidores em caso de dúvidas.

Além de proporcionar certa segurança aos novos ouvidores, esse acompanhamento é uma necessidade da própria Clínica. Entendemos que todos os relatos da Ouvidoria são importantes para a coletivização das demandas da População de Rua. Portanto, os relatos trabalhados pelos novos ouvidores se tornam essenciais para esse trabalho da Clínica.

Com esse pressuposto esclarecido, o arquivo da Ouvidoria (fichas de atendimento, gravações, etc.) manter-se-á único, não havendo distinção entre o material produzido pelos alunos da Clínica e pelos novos Ouvidores. Ao garantir-se o acesso e a utilização dos dados por todos, demonstra-se mais uma vez que o trabalho será conjunto.

5. Perfil do Ouvidor e técnicas de atendimento.

A partir de nossa experiência com os atendimentos da Ouvidoria, com seus erros e acertos, delimitamos quais as características que julgávamos indispensáveis a um bom atendimento. Esse método reverso nos garantiu a consolidação dos elementos essenciais à definição do perfil de um ouvidor comunitário, orientando concretamente o conteúdo da formação.

No âmbito da metodologia esperamos que o ouvidor adquira noções básicas de *fact-finding*⁹: buscar identificar, em um relato muitas vezes não cronológico e fragmentado, os elementos que possibilitem dar materialidade à demanda do indivíduo. Em vez de coletar uma série de dados para compor uma demanda sob os padrões do mundo jurídico, essa habilidade de *fact-finding* tem o intuito de proporcionar ao ouvidor condições de auxiliar o atendido na formulação do quadro de direitos e violações presentes no seu relato.

⁹Trata-se de uma técnica para identificação de fatos relevantes presentes num relato no momento da entrevista entre o “advogado” e o seu “cliente”, importante para a elaboração da “teoria do caso” conforme aponta a literatura sobre clínicas jurídicas nos Estados Unidos e na América Latina. Para mais, ver: COURTIS, Christian COMPLETAR. BIRMAN, Joel.

O ouvidor não pode cercear um espaço que deve ser livre para que o indivíduo tenha possibilidade de expressar suas próprias perspectivas. Isso requer uma habilidade para ouvir o que está sendo falado, de forma a não interromper constantemente o relato e, ao mesmo tempo, convergi-lo para um foco principal com perguntas pontuais. Para efetivar essa técnica é preciso inspirar confiança e diferenciar o espaço da Ouvidoria em relação às corregedorias, Defensoria, Ouvidorias Particulares e etc. A constante atenção às especificidades de nossa Ouvidoria Comunitária possibilita um atendimento que busque cumprir de fato seus objetivos.

Dentre nossos pressupostos, destacamos também a noção de **autoridade compartilhada**, enxergando a pessoa atendida como sujeito, agente de mudanças, não como objeto de estudo ou assistência. O ouvidor deve atentar para não hierarquizar as relações, ajudando na elucidação da demanda pela própria pessoa ouvida. Assim, ainda que o ouvidor tenha clareza sobre a dimensão estrutural do problema, ele deve proporcionar ao indivíduo à sua frente a oportunidade de desenvolver essa abordagem estrutural, disponibilizando ferramentas ao invés de expor o problema como um todo.

Outra postura a ser incorporada pelo ouvidor envolve a construção de **empatia**, tanto cognitiva quanto emocional, de modo a compreender a perspectiva do outro. Essa empatia implica uma capacidade de colocar-se junto ao outro, não por pena ou irrefletidamente, mas por uma necessidade imposta pela própria comunicação. Um atendimento sensível às emergências reais e individualizado para cada complexidade é resultado dessa construção levando em conta o grau de vulnerabilidade da pessoa ouvida.

O ouvidor deve, também, encampar a importância da coletivização das demandas visando um real impacto sobre estrutura social, sem prejuízo do esforço para atender as demandas imediatas dos atendidos dentro do possível. Nesse aspecto, o ouvidor precisa ter consciência das expectativas com as quais ele está lidando, esclarecendo não apenas o foco da Ouvidoria, mas também os limites de nossa atuação. Propomos, assim, um constante monitoramento e acompanhamento das questões trazidas, o que torna de extrema importância a busca de meios de manter contato com aqueles que foram ouvidos.

6. O Conteúdo da Formação de Ouvidores

6.1. Fundamentos da Elaboração do Cronograma

Ainda que o projeto em si não seja colocado em prática pelos atuais alunos da Clínica, a definição prévia da abrangência do conteúdo dessa Formação é consequência natural de nossas reflexões acerca do perfil do ouvidor, dos parâmetros de atuação da Ouvidoria e dos nossos próprios

objetivos a serem alcançados com a Formação de Ouvidores. Além disso, pensar nesse conteúdo é uma etapa fundamental a uma formação mais elaborada dos atuais ouvidores, como explicado anteriormente.

Definido o modelo de formação continuada, encontros temáticos com discussão de textos e realização de algumas atividades práticas mostram-se bastante adequados. A indicação de textos de leitura prévia ao encontro permite qualificar debate, afastando discussões esvaziadas ou pouco produtivas para o desenvolvimento da Formação. As atividades práticas, como a simulação de um atendimento, por sua vez, possibilitam a familiarização gradual do ouvidor com o funcionamento da Ouvidoria Comunitária.

A partir dessa estrutura, organizamos um cronograma apto a concretizar nossas reflexões sobre o que seria indispensável a uma Formação de Ouvidores. Contudo, para além da escolha de textos a serem lidos e de quais seriam as atividades práticas mais adequadas, planejar o cronograma exige uma releitura da nossa atuação na Ouvidoria, de nossa própria formação até aqui. Daí a importância de identificar as principais expectativas que sustentam a Formação, sempre pensando na necessidade de promover a articulação dos novos ouvidores para lidar com a diversidade de situações trazidas à Ouvidoria. Essa preocupação com a capacidade de constante adaptação do ouvidor deve-se, principalmente, à proposta de tornar a Ouvidoria Comunitária cada vez mais itinerante.

Os encontros devem apresentar: (i) um embasamento teórico sobre a questão da rua; (ii) os aspectos práticos do atendimento na Ouvidoria; (iii) o funcionamento da rede de atendimento; (iv) a metodologia de entrevista e de trabalho com os relatos. São essas linhas gerais que originaram a escolha dos temas específicos a serem abordados em cada encontro da fase inicial da Formação (tal como exposto no anexo).

A seleção dos encontros, apesar de instintiva depois de toda a formação clínica dos alunos, só foi consolidada após um processo de reflexão para justificar nossas escolhas, principalmente tendo em vista que este projeto será desenvolvido pelos novos alunos da Clínica. Ademais, o pensar sobre escolhas que já nos parecem automáticas é mais condizente com a perspectiva crítica do método clínico e promove uma retomada do processo de construção da ideia de ouvidoria para cada um de nós¹⁰.

¹⁰ As justificativas pensadas para cada um dos encontros, bem como o detalhamento do cronograma encontram-se também no documento anexo.

A formulação do cronograma não busca reproduzir as atividades da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, pois estamos cientes da diferença de contexto entre os alunos da Clínica e os novos ouvidores. Assim, os encontros que compõem a Formação estão mais direcionados às atividades especificamente voltadas para a Ouvidoria e, ao mesmo tempo, possibilitam o debate em meio a um público heterogêneo de estudantes. O roteiro da Formação foi, portanto, pensado com base na experiência dos alunos da Clínica em lidar com a questão social da Rua, mas sopesando o que é de fato pertinente para preparar os novos ouvidores.

6.2. Exemplos de Temas Escolhidos

6.2.1. Noções sobre História Oral

Em observância à nítida interdisciplinaridade em que se insere a população de rua enquanto questão social, as principais ideias contidas no conceito de História Oral constituem importante contribuição à Ouvidoria Comunitária. Para estabelecer essa correlação, um dos textos sugeridos é o artigo de Daniel Kerr sobre um projeto bastante semelhante à iniciativa da nossa Ouvidoria, mas voltado particularmente à questão dos *homeless*. O artigo contribui com importantes habilidades a serem incorporadas pelo ouvidor, como a noção de autoridade compartilhada, que torna evidente a necessidade de um diálogo horizontal entre o ouvidor e a pessoa atendida.

Para enriquecer essa experiência com a História Oral, temos em nosso horizonte a possibilidade de contato com o Núcleo de Estudos de História Oral da USP, ou mesmo o estudo de técnicas de comunicação para melhorar a qualidade dos ouvidores como entrevistadores.

6.2.2. A Rede de Atendimento à População em Situação de Rua

Pensando nos benefícios de entrar em contato com a realidade da rua ainda nessa etapa inicial da Formação, um dos encontros será dedicado à apresentação da rede de atendimento, tão frequente nos relatos da Ouvidoria Comunitária. Mais do que apresentar os serviços que estão disponíveis à população em situação de rua, esse encontro viabiliza o debate sobre os rumos que têm sido tomados pelas políticas públicas na cidade de São Paulo. Além disso, considerando o papel central dos albergues na dinâmica da rua, cogita-se a possibilidade de realizar essa discussão nas instalações de um dos albergues da cidade, permitindo o enriquecimento das perspectivas dos novos ouvidores a partir desse contato direto.

7. Público alvo, inquietações práticas e quantitativas

7.1. Opções iniciais e definição do público alvo da Formação

Um dos parâmetros para a concretização do nosso projeto foi a escolha de um público-alvo para facilitar o desenvolvimento da nossa primeira experiência com a Formação. O processo de escolha desse grupo específico foi longo, começando com várias opções, de sorte que foi sendo moldado até que se chegasse ao resultado final.

Inicialmente, descartou-se a possibilidade de trabalhar com um grupo muito heterogêneo de pessoas. Trabalhar com um grupo muito variado implicaria atentar para as particularidades da linguagem que define cada perfil de estudante ou profissional, o que significa adaptar todo o conteúdo da Formação a uma variedade insustentável de métodos no âmbito de um projeto piloto.

7.1.1. Profissionais já formados

Uma das possibilidades sugeridas inicialmente foi a de um público alvo composto por profissionais já formados, pessoas que teriam interesse em fazer a formação para aprimorar, por exemplo, seu próprio trabalho. Essa opção seria muito interessante, pois os alunos da Clínica teriam contato com outros saberes, construindo um conhecimento multidisciplinar - o que se mostra essencial para o trabalho com uma questão social tão complexa como a rua.

Outro argumento favorável a esse público está no fato de a relação com profissionais de outras áreas poder complementar o próprio atendimento da Ouvidoria. Por um lado, porque poderia revelar nos relatos das pessoas questões que não são identificáveis por um aluno de Direito, uma vez que as ferramentas teóricas do ensino jurídico restringem o que o aluno pode identificar em um relato tão rico de significações. Por outro, os profissionais de outras áreas podem enriquecer a forma como pensamos os encaminhamentos individuais, sugerindo novas alternativas.

7.1.2. População em Situação de Rua

Um segundo grupo que fez parte das sugestões para público alvo foi a própria população de rua. Argumentou-se que essa poderia ser a escolha mais adequada aos nossos pressupostos, pois sendo uma Ouvidoria Comunitária da População de Rua, nada mais lógico que ela fosse cada vez mais um espaço

apropriado por quem está em situação de rua. A participação deles como ouvidores seria fundamental para isso.

Há também um fator de politização incluído na própria atuação da pessoa em situação de rua como ouvidor no reconhecimento de demandas e denúncias. Mais ainda: sob a perspectiva do indivíduo atendido, ter ouvidores que estão no centro da dinâmica da rua poderia potencializar o papel transformador da Ouvidoria a partir de uma identidade mais próxima entre ouvidor e autor do relato.

Essa opção poderia, também, ser uma forma de evitar um processo muito comum que ocorre nas instituições em geral que lidam com a população em situação de rua. Trata-se de um processo de burocratização da estrutura de atendimento, que ao invés de incorporar as demandas da população de rua, acabam afastando-a das questões que lhe são essenciais.

Em oposição aos pontos positivos aqui elencados, ter indivíduos em situação de rua como público-alvo da Formação esbarraria na extrema heterogeneidade inerente a esse grupo de pessoas. Trabalhar com perfis muito distintos logo na primeira tentativa de implementação da Formação exigiria uma especificidade de conteúdo que ultrapassa o rol das dificuldades previstas para um projeto piloto.

7.1.3. Estudantes Universitários

O último grupo que surgiu foram os estudantes, o que proporcionaria uma maior facilidade de trabalho, já que há uma identificação entre esse público e os ouvidores que já existem, facilitando inclusive o pensar numa formação pela qual os próprios alunos da Clínica têm passado.

7.1.4. Definindo o público-alvo com os parceiros

Consolidadas as primeiras possibilidades e as razões para a escolha de cada grupo sugerido, o processo de definição do público-alvo foi levado aos parceiros da ouvidoria. Optamos por iniciar com estudantes universitários, mas sem descartar a possibilidade de abranger outros públicos com o desenvolvimento da Formação de Ouvidores.

Justificou-se essa escolha, primeiramente, com base em razões práticas. Estudantes teriam, provavelmente, mais disponibilidade para assumir o cargo de ouvidor do que alguns profissionais e pessoas em situação de rua. Disponibilidade esta imprescindível à atividade do ouvidor, que requer dedicação temporal significativa. Nesse contexto, ponderamos o possível conflito entre a dedicação

exigida pela Ouvidoria e o horário regular de trabalho dos profissionais formados, bem como as diversas limitações que pautam a rotina da população de rua, como é o caso dos horários fixos para entrada nos albergues.

Tendo em vista que o projeto de Formação de Ouvidores está em sua versão piloto, é improvável a arrecadação de recursos para proporcionar uma remuneração aos novos ouvidores. Profissionais e pessoas em situação de rua teriam uma maior dificuldade em abrir mão dessa contrapartida ao tempo dedicado à Formação e às atividades da Ouvidoria em si. Em compensação, para um estudante voluntário, o trabalho cumpre uma função de aperfeiçoar sua formação acadêmica.

A interação com outros estudantes é benéfica por articular diferentes saberes para uma atuação mais atenta à questão social da rua. No caso dos estudantes da área de ciências humanas, especificamente, há uma maior identificação de linguagem e repertório, promovendo o desenvolvimento mais uniforme da primeira versão da Formação.

Ficou definido, portanto, o foco inicial do projeto de Formação de Ouvidores. A partir dessa escolha foi possível estabelecer um referencial para que nós continuássemos encaminhando o projeto. A próxima etapa contemplou outros aspectos da escolha de um público-alvo, como onde procuraríamos esses estudantes, de que área eles seriam, como faríamos para motivá-los a participar da Formação, etc. Antes disso, todas essas perguntas ficavam sem resposta, já que o conteúdo, sua complexidade e a metodologia estavam muito amarradas a definição de quem iria participar da formação.

7.1.5. Um público inicial e um público futuro

Com isso consolidado para esse projeto, é importante lembrar que o outro resultado das reuniões foi estabelecer a ideia de que a rua pode se apoderar desse espaço. A participação e o apropriação pela população em situação de rua dos espaços destinados a eles é extremamente desejável. Considerando os motivos apresentados até aqui, esse cenário deve servir como uma diretriz geral do projeto Formação de Ouvidores. Trata-se de uma questão a ser revisitada e construída nas próximas turmas da Formação, que levarão adiante essa iniciativa a partir da experiência com o projeto piloto, mas sem restringir-se a ele.

7.2. Questionamentos iniciais sobre as implicações acerca da implementação da Formação de Ouvidores

Mesmo o planejamento estando em sua fase inicial, algumas preocupações concretas quanto ao processo de Formação começaram a ser ponderadas, como a interferência da duração do processo e seu público sobre a estrutura e conteúdo da Formação.

Mantendo em mente que a Formação de Ouvidores não será uma outra turma da Clínica, houve uma discussão sobre qual seria a duração aceitável do período de formação teórica. Procuramos não deixá-lo muito extenso, já que seria um trabalho inicialmente voluntário e também por seu caráter de formação contínua. O período de dois meses, com cerca de oito encontros, foi definido como base para o plano de execução, considerado também uma duração suficiente para acomodar todo o conteúdo que julgamos necessário.

Havia uma questão sobre se pessoas comprometidas com entidades e atores que trabalham com a população de rua seriam adequadas como candidatos a novos ouvidores. Sabendo-se que um dos pressupostos de atuação da Ouvidoria é a não restrição do tipo de denúncia veiculada, independentemente da instituição ou órgão, público ou privado, a que ela se refere, escolher pessoas comprometidas com parceiros ou entidades que lidam com o tema poderia ser problemático.

Em nosso esboço inicial sobre o projeto de formar ouvidores para a ampliação dos serviços da Ouvidoria, uma dúvida que surgiu foi quanto ao tamanho de tal ampliação levando em conta as reais necessidades do MNPR. Por esse motivo, foram levados aos parceiros os questionamentos sobre quantos ouvidores mobilizar, e para quantos dias aumentar os atendimentos. Foi resolvido com eles que os dias de atendimento deveriam ser aumentados para mais um atendimento semanal, bem como deveria ser elevada a frequência de itinerantes. Quanto ao número de ouvidores, ficou decidido entre 8 e 10 pessoas, uma quantidade que não compromete a qualidade da formação, e ao mesmo tempo atende a demanda da Ouvidoria.

8. Descobertas do projeto Formação

8.1. Aprimoramentos do método da Ouvidoria

Durante todo o processo houve muitas dificuldades e em vários momentos reavaliamos a nossa própria formação como ouvidores para montar os oito encontros da melhor forma possível. Confirmando nossas impressões, um dos pontos mais frisados nas reuniões com os parceiros foi a necessidade de articulação para fazer a Formação. Várias ideias surgiram nesse sentido: visitar um albergue para falar da rede de atendimento, haver contato ainda na formação com a história de alguém da Rua, e contatar o Núcleo de Estudos em História Oral da USP (NEHO) para desenvolver um trabalho com eles, dentre outras.

Ao criar o cronograma notamos algumas falhas na formação que tivemos e procuramos saná-las. A falta de conhecimento sobre a rede de atendimento, a falta de contato com os parceiros no dia-a-dia e a dificuldade em dar encaminhamentos às denúncias ouvidas foram grandes problemas a serem resolvidos nessa formação.

8.1.1. Dificuldades de articulação: repensando o papel da ouvidoria

O processo de conseguir reunir todos os parceiros da Ouvidoria foi bastante atribulado e em nenhuma das reuniões se conseguiu que todos comparecessem. Percebemos que há uma dificuldade de conciliar todos os compromissos que são exigidos dos atores envolvidos com a questão social da Rua. Por tal razão, o serviço da Ouvidoria acabou se concentrando nos esforços da Clínica, que não deve atuar isoladamente nesse processo.

Insistiu-se na presença dos parceiros nos dias de atendimento na Ouvidoria, dado que existem casos muito difíceis que seriam mais bem solucionados se pudéssemos contar com a experiência deles. Somado a isso, ficou claro o ganho que significa a experiência de contato com os parceiros para quem trabalha na Ouvidoria¹¹.

¹¹ O fato de os parceiros não trabalharem com os pressupostos do método clínico faz com que um atendimento conduzido por eles se passe de forma diferente de um atendimento feito pelos ouvidores atuais. Como mostrou

Para resolver esse problema é necessário o conhecimento e a articulação dessa rede que existe em torno da rua. Esse conhecimento é uma deficiência a ser suprida pelos alunos da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, uma vez que nós não tivemos em nossa formação uma base para conhecer melhor essa rede que precisa ser articulada. Durante o trabalho na Ouvidoria apareceram muitas dúvidas acerca de quem são as entidades que trabalham no atendimento à População de Rua, quais são suas responsabilidades, funções, recursos e como acioná-las, o que atrapalhou, em alguns casos, os encaminhamentos individuais da Ouvidoria.

O potencial que acionar a rede teria foi traduzido em ideias levantadas durante o projeto Formação de Ouvidores: (i) o grande conhecimento que, por exemplo, o CDH Sapopemba tem em cartilhas e como isso poderia ser trazido para a Ouvidoria; (ii) a possibilidade de se imprimir o material que já existe na Ouvidoria, como os boletins, através de um contato com o Conselho de Direitos Humanos da ALESP, que seria um importante novo parceiro dessa rede; (iii) a possibilidade futura de se criar um Grupo de Amigos da Ouvidoria, numa tentativa de fornecer recursos e possibilidades dos quais a Ouvidoria não dispõe sozinha.

Seguindo a ideia de atingir mais pessoas, o **espaço coletivo de escuta** foi destacado. Esse espaço seria a melhor forma de conseguir com que as pessoas enxerguem além de seu problema individual, percebendo que o problema que elas enfrentam não é só delas.

A Ouvidoria deve centrar-se em apropriar e fortalecer o seu papel de articulador político para a otimização de seus resultados. Nesse sentido, deram-se exemplos de como essa articulação pode ser feita na prática. Pode-se começar com a construção de boletins direcionados, como um boletim contendo direitos do albergado, para que eles sejam discutidos coletivamente, a fim de traçar respostas para os problemas apontados.

8.1.2. Caráter comunitário da Ouvidoria:

A reflexão sobre a Formação levou os alunos a uma crítica à própria prática da Clínica até agora. Questionou-se o sentido do caráter comunitário da Ouvidoria e se realmente estávamos cumprindo esse papel. Foi discutido que a maioria dos nossos encontros envolve os parceiros, que são peça importante

Alderon, da REDE RUA, na Ouvidoria Itinerante de 23 de fevereiro de 2012, o enfoque mais abertamente político adotado pelos parceiros em um relato da Ouvidoria é tão benéfico quanto o esforço dos ouvidores da Clínica em fazer a pessoa construir sua própria consciência social.

na atuação junto a População de Rua, mas que mesmo assim, não substituem o contato com a própria População de Rua. Percebeu-se que nosso principal contato com a pessoa em situação de rua é o atendimento na Ouvidoria e que para além disso, não existem muitos espaços em que a experiência da rua nos é tão próxima. Dessa crítica confirmou-se a necessidade de expandir as ouvidorias itinerantes, já que nos coloca em contato com a população de rua e também com os espaços que ela ocupa.

8.2. Formação da Rede de atendimento

Ainda pensando em expandir os contatos e o impacto do trabalho da Ouvidoria, durante a primeira reunião, levantou-se uma ideia que mudou a forma com que o Grupo Formação lidou com o resto do seu projeto. A ideia foi que a Formação, nos termos em que ela vinha sendo discutida, com todos os pressupostos e metodologia de atuação, poderia ser aproveitada não só para formar outros ouvidores, mas para além disso, para a rede de atendimento à população de rua, que na visão dos parceiros é quem mais precisa dessa formação. Isso seria benéfico ao próprio trabalho da Ouvidoria, pois não só se trabalharia com as violações, mas também com a prevenção delas.

8.2.1. Amadurecimento do novo horizonte

A concepção de formar a rede de atendimento incitou as discussões dos integrantes da Clínica. Após a reflexão sobre como concretizá-la, chegou-se a conclusão que essa tentativa estava além das nossas limitações atuais. Tendo em vista a dificuldade de ampliar a Ouvidoria Comunitária para melhorar o seu atendimento, inferimos que esta meta deveria ser a nossa prioridade, o que inviabilizava parar o processo em andamento para pensar em uma nova formação voltada para um público diferente e com objetivos diferentes. A ideia de uma formação da rede de atendimento, no entanto, não foi esquecida.

Foi decidido que seria marcada uma reunião com a rede de atendimento para discutir formas de melhorar o serviço prestado à população de rua. Pensamos em dois lugares, por razões distintas: o primeiro foi o albergue Arsenal e o segundo o CAPS Casa Verde.

O albergue Arsenal suscitava elogios quanto ao seu funcionamento pela população em situação de rua. Entretanto, a Ouvidoria vem recebendo várias reclamações sobre este albergue, o que originou a vontade de fazê-lo oferecer uma resposta a essa mudança observada. Já o CAPS mostrou disponibilidade

à Ouvidoria para visitá-lo, demonstrando interesse no projeto de Formação. Iríamos preferencialmente ao albergue Arsenal buscando também dar encaminhamento às denúncias recebidas pela Ouvidoria. Seria uma “reunião-piloto” para testar a receptividade do sistema de atendimento no contato com a Clínica e levar nossos pressupostos à rede. A reunião, porém, não foi planejada a fundo devido ao pouco tempo que restava para concluir este documento.

Quando apresentada aos parceiros, a ideia geral foi aprovada, mas não a forma com que ela seria levada a cabo. Houve questionamentos quanto à motivação desses funcionários em levar adiante as possíveis conclusões dessa conversa, sugerindo-se buscar o apoio da Defensoria Pública ou do Ministério Público ou do CONDEPE.

As possíveis consequências negativas contra as pessoas que denunciaram a rede para a Ouvidoria também foram uma preocupação. Além disso, foi alertada a possibilidade do diálogo com o público da Ouvidoria ser prejudicado pelo temor de alguma retaliação por parte dos funcionários.

8.2.2. Reflexão final sobre o significado da Formação da Rede de atendimento

Perante os questionamentos levantados pela falta de preparação aprofundada da reunião com a rede de atendimento, o grupo se pôs a pensar qual era o significado dessa reunião e em quais moldes ela faria sentido.

Chegou-se a uma divisão: se a reunião se daria de forma mais cooperativa, como uma formação da rede de atendimento para trabalhar de acordo com os pressupostos da Ouvidoria (como inicialmente pensado), ou se seria um momento de cobrança da rede de atendimento como encaminhamento coletivo da Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua.

A julgar por todo o trabalho desenvolvido esse ano na Ouvidoria Comunitária, ficou evidente que os encaminhamentos coletivos ainda são uma deficiência no nosso trabalho. O grande objetivo do serviço, que é mudar a situação estruturalmente por meio de pressão política nos órgãos que fossem identificados como violadores de Direitos Humanos, não tem sido satisfatoriamente alcançado. Conscientes da necessidade de tentar estratégias novas, além da sistematização e documentação das violações relatadas, os integrantes da Clínica viram na ideia da formação da rede de atendimento uma oportunidade de mobilizá-la para esclarecer e resolver os problemas identificados nas instituições que a compõem. Esse tipo de diálogo seria benéfico inclusive para conhecer melhor a rede de atendimento e se fazer conhecido como Ouvidoria, articulando, portanto, duas redes diferentes: uma rede de parceiros

como proposto no ponto anterior, e uma rede de controle, possibilitando o contato direto para a cobrança de respostas sobre violações.

Ao refletirmos se o objetivo principal da reunião deveria ser formar a rede de atendimento ou confrontá-la com os encaminhamentos coletivos da Ouvidoria, os integrantes da Clínica compreenderam que o segundo deveria ser a prioridade, pois é preciso que ela saia de sua zona de conforto e reflita sobre os relatos para responder eficientemente às reclamações da Ouvidoria.

9. Conclusão

Este documento procurou demonstrar o percurso inicial da concretização de um projeto de expansão da Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua de São Paulo, por meio da formação de novos ouvidores. Trata-se, como quisemos apontar no início, também de uma necessidade, dado o grande número de violações de direitos que precisam ser melhor sistematizadas e levadas ao conhecimento de uma atuação política fundamentada que vise transformações estruturais de afirmação dos direitos humanos.

Novos ouvidores comunitários podem ajudar o trabalho do MNPR e demais instituições que defendem os interesses e direitos da população de rua, compartilhando as informações registradas nas diversas denúncias e reclamações, sobre a mecânica das violações.

Definir uma expansão de atendimentos da Ouvidoria, prevendo, inclusive, uma atenção significativa aos itinerantes, exigiu, num primeiro momento, uma avaliação do papel até então desempenhado por nós, algo como uma análise de nossa identidade, no sentido de explicitar qual a especificidade da Ouvidoria Comunitária no universo de outras ouvidorias existentes, sua diferença em relação a equipamentos estatais e privados, que também atendem à população de rua, e o significado de ser *comunitária*. Para isso, a pesquisa de diversas ouvidorias em atuação, realizada no início do projeto, foi de grande importância.

A partir daí, como visto, surgiram inquietações, ora de ordem quantitativa, ora de ordem mais substancial: Afinal, quantos novos ouvidores precisam ser formados? Por quanto tempo? Qual o perfil desejável dos novos ouvidores? Que função a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama passa a desempenhar no contexto de novos ouvidores constituídos? Que “conteúdo” deve preencher uma formação inicial? Como aprofundar o caráter comunitário? Como expandir a Ouvidoria, aperfeiçoando seu papel de ator político? De que maneira pode-se melhorar a resposta aos depoimentos, denúncias e

reclamações, em termos de encaminhamentos individuais e coletivos? Como articular melhor uma rede de parceiros da Ouvidoria, com o aumento do número de atendimentos, visando uma difusão e compartilhamento de informações e experiências?

A tentativa de oferecer respostas a essas perguntas motivou o projeto-piloto de expansão da Ouvidoria Comunitária, conforme traçado nos tópicos anteriores deste documento, com as limitações inerentes a um planejamento inicial. Por essa razão, por exemplo, estudantes universitários foram definidos como público-alvo da formação de novos ouvidores num primeiro momento, mas sabemos da necessidade de ir muito mais além, pensando em como pessoas em situação de rua, que já se apropriam da Ouvidoria, poderão fazê-lo na qualidade de ouvidores também.

Este projeto, sendo um *piloto*, está claro, demanda uma continuidade, pondo questões a serem resolvidas pela próxima turma da Clínica Luiz Gama junto aos parceiros que compõem a Ouvidoria Comunitária, o MNPR, o Fórum Permanente e o CONDEPE, inclusive questões mais pragmáticas tais como: definido o público-alvo inicial como estudantes universitários, como estabelecer convênios com as faculdades?; que locais devem ser escolhidos para os encontros previstos no cronograma em anexo?; que instituições da rede de atendimento devem ser acionadas para a formação inicial e continuada dos ouvidores?; que parcerias ainda não firmadas podem ser interessantes para a formação continuada e para a própria atuação da Ouvidoria?, etc.

O documento permite, portanto, que o projeto saia de sua zona de conforto, localizada na perspectiva daqueles que já são ouvidores comunitários, ou seja, os alunos da Clínica Luiz Gama, e ganhe a perspectiva de uma expansão que possa renovar e, mais ambiciosamente, reinventar, a intervenção na realidade, executada pela Ouvidoria e sua rede de parceiros, enquanto agentes de mobilização e transformação social.

ANEXO

CRONOGRAMA DA FORMAÇÃO DE OUVIDORES COMUNITÁRIOS**Encontro 1: A Rua enquanto questão social e apresentação da ouvidoria**

- Leitura de artigos escritos por Daniel de Lucca

A proposta para o primeiro encontro implica a leitura prévia de dois artigos de Daniel De Lucca: Sobre o Nascimento da População de Rua e Morte e vida nas ruas de São Paulo: a biopolítica vista do centro. O contato com as perspectivas de tais textos colabora para que os futuros ouvidores cheguem à formação com uma ideia mais crítica. Com a leitura anterior ao primeiro encontro, ainda que sem uma introdução da Formação e da ideia de uma Ouvidoria Comunitária, os estudantes já podem começar suas construções próprias acerca da População em Situação de Rua e da dinâmica de suas demandas, promovendo um debate inicial, mas nem por isso pouco qualificado e carregadas de senso comum.

O primeiro texto, Sobre o Nascimento da População de Rua, capítulo do livro Saídas de emergência: ganhar/perder a vida na periferia em São Paulo, traz em sua essência uma ideia essencial ao entendimento que buscamos promover com a Formação - a noção de que a população de rua passou por um processo específico (e relativamente recente) antes de tornar-se uma questão social como a conhecemos. O segundo artigo sugerido, por sua vez, complementa o primeiro e introduz a importância de um reconhecimento da humanidade muitas vezes renegada daqueles que estão em situação de rua; ao tratar do tema “vida e morte” e sua relevância no universo da Rua, Daniel toca em pontos que serão posteriormente retomados, sob uma nova perspectiva, pelo texto de Teresa Caldeiras, Cidade de Muros. Ambos os textos são, sobretudo, uma introdução ao pensamento crítico que deve estar sempre presente não apenas durante a Formação, mas na própria atividade prática da Ouvidoria.

- Apresentação da Formação de Ouvidores e Discussão do Cronograma

Nosso encontro terá como pauta a apresentação das motivações para a ideia de uma Formação, bem como a exposição daquilo que esperamos do estudante uma vez concluído o processo. Além disso, discutiremos o roteiro da Formação: a partir da apresentação dos temas a serem abordados em nossas discussões e dinâmicas, tendo em vista os diferentes “backgrounds” teóricos daqueles que participarão

da Formação, o cronograma previamente elaborado ficará aberto a sugestões tanto na bibliografia quanto nas atividades práticas a serem realizadas. Desse modo, a Formação ganha mais o caráter de um grupo de discussão em detrimento da ideia reducionista de um curso sobre como ouvir uma pessoa em situação de rua.

Encontro 2: A questão urbana

- Leitura de trecho do livro de Lúcio Kowarick, “Viver em Risco”

Nesse texto o autor trabalha a vulnerabilidade socioeconômica e civil, analisando tanto as condições materiais que levam a essa vulnerabilidade, mas principalmente as condições simbólicas que a reforçam. Um ponto importante desse texto é que ele afasta a ideia de que as pessoas em situação de vulnerabilidade são excluídas. O autor afasta essa ideia de exclusão, trabalhando a ideia de que essas pessoas são, na verdade, precariamente incluídas. Essa é uma ideia essencial para trabalhar com a população de rua como questão social, parar de vê-la como pessoas que estão do lado de fora, para então, ver de que forma elas se relacionam.

O texto também faz uma ampla análise dos discursos da violência e do perigo, frequentemente ligados às esferas públicas, especialmente a rua, trabalhando a relação desses discursos com o espaço urbano. Ao refletir sobre essa temática, associa essa carga simbólica da insegurança e do medo com o processo de estigmatização que sofrem os mais pobres, o que permite que essas pessoas tenham seus direitos civis constantemente violados. Todo esse instrumental teórico é fundamental para que os novos ouvidores possam entender melhor por que a população de rua sofre tanta violência, por que seus direitos são tão desrespeitados, com quase nenhuma perturbação da sociedade. Permite entender a mentalidade exterminatória, que parece ser fundamental num contexto onde as ações do poder público, cada vez mais, são empregadas contra essa população.

- Artigo de Teresa Caldeira, “Cidade de Muros”

Esse texto da Teresa Caldeira revela como a violência é uma experiência que afeta a qualidade da cidadania, propiciando o desrespeito aos direitos civis. A autora trabalha com o conceito de corpo incircunscrito, um corpo aberto à intervenção, sem barreiras, desprotegido por direitos individuais. A partir dessa noção de corpo incircunscrito, pode-se entender melhor o processo de naturalização da violência e do desrespeito aos direitos civis em nossa sociedade e em nosso cotidiano.

Com a discussão desse texto a Formação pretende justamente despertar nos novos ouvidores um olhar crítico a essa naturalização. Assim, inicia-se a construção de uma base teórica essencial para que esta violência contra o corpo seja abordada com estranhamento, sobretudo quando inflige aqueles indivíduos mais vulneráveis a ela, como frequentemente é o caso da população de rua.

Tanto o texto de Lúcio Kowarick como o de Caldeira, complementam o tema anteriormente, pela leitura do artigo “Morte e vida nas ruas de São Paulo: a biopolítica vista do centro”, de Daniel De Lucca, retomando a ideia de que a violência sofrida pela população de rua está ligada, na maioria das vezes, à negação de sua humanidade. Enquanto Kowarick aprofunda a discussão, Caldeira expande a discussão para outro contexto, apresentando a aceitação da violência não só quando relacionada à população de rua, mas também em nossa sociedade de forma geral.

- Leitura de um Boletim produzido pela Clínica

O objetivo dessa atividade é mostrar a produção dos boletins como um momento de associar a formação teórica com as experiências práticas que chegam por meio dos casos da Ouvidoria; e exercitar essas conexões é um momento de reflexão essencial à atividade do ouvidor. Pensamos na leitura do boletim como uma forma de dar sentido ao aprendizado teórico, mostrando que seus fundamentos devem estar constantemente em sintonia com nossa perspectiva sobre os relatos que chegam à Ouvidoria.

Encontro 3: Desigualdade social

- Artigo de Célia Kerstenetzky, “Por que se importar com a desigualdade?”

O texto aqui escolhido trata das visões por muito tempo pró-concentração de renda dos economistas do país, e suas consequências para a realidade social brasileira. Além disso, o texto aborda as expectativas contrastantes, as proporcionadas pela noção democrática de igualdade moral e cívica e as expectativas reais que derivam da posição social que elas se encontram. A noção de que não se é, fatidicamente, igual aos outros cidadãos por falta de influência econômica leva aos mais variados comportamentos, como apatia política, conformismo pessoal, e outras formas de “desperdícios de recursos sociais”. A autora defende que os direitos políticos estão diretamente ligados ao exercício não só do voto, mas do direito de expressão de opiniões, deliberação e pressão política, que estão ligados à disponibilidade de recursos. Conclui-se que a desigualdade social cerceia os direitos e liberdades

políticas dos cidadãos por várias frentes, devendo ser objeto de políticas públicas que quebrem sua lógica de retroalimentação.

Desse modo, Célia Kerstentzky fornece instrumentos para uma melhor compreensão da dinâmica econômica em que estão inseridas as pessoas em situação de rua e suas interfaces com outros contextos econômicos. Introduce-se, portanto, a necessidade de entender o padrão estrutural de pobreza que cerca as demandas da população de rua, bem como os efetivos motivos para que esse cenário perdure e se multiplique. É indispensável que a Formação permita aos novos ouvintes perceber as peculiaridades socioeconômicas que envolvem a população de rua, estando mais aptos a lidar com os anseios desses indivíduos ao internalizarem o lugar que eles ocupam na estrutura da desigualdade social.

- Leitura e discussão de um relato

O relato a ser abordado aqui seria de complexidade reduzida, mas já seria uma oportunidade para que os novos ouvintes entrassem em contato com a trajetória daqueles que compõem a população de rua. A partir dessa leitura, a Formação inicia o processo de compreensão da realidade do atendimento da ouvidoria em que atuamos e proporciona aos novos ouvintes uma oportunidade para que eles comecem a estabelecer suas primeiras conexões entre o aprendizado teórico e a materialidade dos atendimentos.

Encontro 4: Direitos Humanos e Alteridade

- Artigo de Rita Segato, “Antropologia e Direitos Humanos: Alteridade e Ética no Movimento de Expansão dos Direitos Universais”.

A tensão entre a expansão dos Direitos Humanos e o multiculturalismo que caracteriza a sociedade como um todo, e especificamente a população da cidade de São Paulo, é bem trabalhada no artigo, que se ocupa em tratar da pluralidade das jurisdições estatais à luz da mais nova Constituição Brasileira e da sua pretensão de acolhimento dos costumes mais variados. A sua análise procura desvincular a lei da moral, para que seu papel seja mediar e administrar o convívio a convivência de comunidades morais distintas (seja dos povos originários, seja de qualquer grupo tribal da perspectiva antropológica). Mostra o perigo de quando a lei adere a uma das tradições e passa a aplicar um certo “imperialismo moral”, simbolizando na legislação o costume que se quer impor. Segue por um caminho

a inferir que a interlegalidade, vinda de uma perspectiva intercultural, é um caminho a ser seguido para que a mediação dessas tensões se dê de forma a acrescentar uma nova concepção pluralista de nação.

Nesse sentido, a discussão dos argumentos expostos por Segato tende a capacitar os novos ouvidores para lidar com a multiplicidade de crenças, culturas e modos de vida que compõem a dinâmica dos atendimentos à população em situação de rua. Identifica-se, portanto, a importância de contextualizar demandas para que sua legitimidade seja de fato reconhecida; a ausência dessa noção de reconhecimento é objeto frequente das denúncias que chegam à Ouvidoria, de modo que percebê-las nos relatos é qualidade fundamental ao ouvidor comunitário.

- Discussão do caso Hare Aun Babagi

Hare Aun é um adepto da religião Hare Krishna que veio à Ouvidoria relatar os diversos atritos que passa com o poder público e com a sociedade civil em sua trajetória de vida, especialmente no que tange despreparo do SUS e da Defensoria Pública para tratar de uma pessoa com a cultura dele. Trata-se de um caso que elucida o embate entre o direito à inclusão cultural e o nítido engessamento do aparato estatal nos casos em que precisa lidar com o multiculturalismo latente de muitos indivíduos, inviabilizando que estes tenham acesso a um sistema ao qual apresentam questionamentos, mas nem por isso podem ser por ele menos amparados.

Encontro 5: Técnicas de abordagem e metodologia de entrevista

- Artigos de Linda Smith, “Always judged”, e de Daniel Kerr, “We know what the problem is”.

Os textos selecionados para este encontro já se mostram mais voltados para as particularidades do diálogo entre ouvidor e pessoa atendida que precedem um relato da Ouvidoria. Daniel Kerr, por meio de sua iniciativa Cleveland Homeless Oral History Project, traz em seu texto “We know what the problem is” a noção de autoridade compartilhada como elemento essencial na busca por uma efetiva transformação social. Apesar das diferenças entre a ideia de homeless e de população em situação de rua, o projeto de Daniel Kerr aproxima-se de forma significativa da dinâmica da Ouvidoria ao enfatizar a necessidade de um real reconhecimento da legitimidade das críticas e demandas daqueles que são ouvidos.

Sob os parâmetros da história oral, Kerr esclarece a possibilidade de ter no diálogo com a pessoa ouvida a construção do direito do qual ela mesma se vê como titular - o que é justamente a proposta da

Ouvidoria Comunitária em seu objetivo de incorporar o autor do relato à análise estrutural da questão social, evitando a busca por “confissões” e procurando, em oposição, aquilo que nosso atendido acredita ser, de fato, o cerne do problema. Já o artigo de Linda Smith tem seu foco em métodos eficazes de entrevistas conduzidas por advogados. Aqui o principal elemento a ser incorporado para a nossa experiência da Ouvidoria Comunitária é a importância de valorizar a subjetividade na construção do relato, atentando às impressões particulares do indivíduo atendido em relação às situações de opressão na qual ele mesmo se enxerga. Assim, a condução do relato não pode ter como fim “encurrular” a pessoa ouvida, mas sim ajudá-la a dar materialidade a suas demandas.

- Dinâmica: encadeamento de perguntas para chegar a um objeto pré-determinado

Como atividade prática para ilustrar as dificuldades de conduzir um relato na construção de demandas, teremos uma dinâmica na qual a pessoa que fará o papel de ouvidor terá uma pergunta inicial e uma resposta final à qual deverá chegar por meio de um encadeamento das respostas dadas pela pessoa ouvida. No entanto, apesar da total ausência de uma relação direta entre a pergunta inicial e a resposta à qual o ouvidor deve chegar, este não poderá utilizar-se de perguntas desvinculadas da resposta anteriormente dada. Mais do que chegar à resposta final, essa dinâmica permite uma análise do comportamento do ouvidor em termos de foco no diálogo ou naquilo que queremos extrair do relato, atenção à construção de uma linha de raciocínio pela pessoa ouvida, etc.

Encontro 6: Contato com o material da Ouvidoria e etnografia do albergue

- Boletins e relatórios produzidos pela Clínica

Tanto os boletins como os relatórios são importantes balanços das atividades da Ouvidoria Comunitária, de modo que esse encontro será dedicado à apresentação e discussão desse material. O principal objetivo aqui é fornecer aos novos ouvidores uma perspectiva de como os relatos são trabalhados fora da Ouvidoria, para além da individualidade de cada caso e seus encaminhamentos específicos. Nos Boletins, é possível identificar semelhanças entre diversos casos, levando a um questionamento e reflexão sobre um tipo de violação específica, promovendo a análise de temas recorrentes. Tal como os boletins, o relatório tem como uma de suas principais características ao processo de reflexão que une os relatos ao nosso aprendizado teórico. Mais ainda, tendo em vista que o

relatório abrange uma multiplicidade de temas, ele traz um diagnóstico das diversas denúncias, demandas e trajetórias que chegam à Ouvidoria, em uma escala de tempo maior do que a dos boletins.

O foco está mais no processo de elaboração desse material do que no resultado final, evidenciando, por exemplo, como o trabalho da Ouvidoria é diferente do daquele realizado pela Defensoria Pública e pelas corregedorias e ouvidorias de outros órgãos públicos. Os boletins e relatórios implicam a coletivização dos relatos, reforçando nesse exercício o sentido de uma Ouvidoria Comunitária da População de Rua. Ao absorverem o que está por trás da redação desse material, os novos ouvidores terão uma melhor percepção da relevância do papel da Ouvidoria enquanto um lugar onde essas pessoas possam ser de fato ouvidas. O aspecto coletivo das demandas que recebemos contribui para a cosmovisão de que a violação que ocorreu com um ou outro indivíduo pode ser vista como um tratamento sistemático referente à população de rua enquanto questão social estrutural, adquirindo outros sentidos e colocando outras soluções em perspectiva.

- Dissertação de Mestrado de Daniel De Lucca, “Uma etnografia do albergue”.

Propondo-se a fazer uma imersão na experiência albergal, o autor destaca as particularidades do papel desempenhado pelo albergue na rede de atendimento à população de rua. Essa experiência é acompanhada por uma ampla reflexão sobre o funcionamento interno dessa instituição, sobre o motivo pelo qual albergue tem se tornado a principal política pública para a população de rua e, também, qual é a relação do albergue com o espaço urbano. Esse texto contribui de forma significativa para a reflexão sobre os albergues, permitindo que os novos ouvidores tenham uma ferramenta teórica relevante para lidar com as denúncias ligadas a esse tema. O texto tem como destaque, ainda, o detalhamento dessa instituição intimamente vinculada à experiência da rua, dando aos novos ouvidores um primeiro contato teórico e crítico com esse cenário.

- Dinâmica: criação de personagens e simulação de entrevista

Trata-se de uma simulação da Ouvidoria. Os futuros ouvidores serão divididos em grupos de dois tipos, o primeiro grupo ficaria encarregado de fazer o papel de ouvidor. O segundo grupo criaria personagens que representam alguém em situação de rua. Essas pessoas iriam a Ouvidoria com expectativas e histórias, todas criadas pelos futuros ouvidores. Pensamos nessa dinâmica como oportunidade para que os ouvidores se coloquem no lugar daqueles que denunciam e daqueles que

escutam os relatos. Fazer isso também é refletir sobre as angústias e dúvidas de cada um, dando uma chance para que essas angústias sejam discutidas e refletidas previamente a um atendimento real. Os ouvidores poderão, assim, assimilar suas principais dificuldades e sentirem-se mais preparados para sua experiência prática futura. Ainda que essa simulação não seja capaz de trazer todas as dificuldades de uma experiência real, ela favorece a reflexão, o aprendizado e um primeiro impacto da responsabilidade do ouvidor.

Encontro 7: A rede de atendimento e os diversos atores da Rua

- Apresentação da rede de atendimento com Cleisa Rosa

A importância de um conhecimento mais aprofundado da rede de atendimento destinada à população em situação de rua surgiu de nossa própria experiência na Ouvidoria e tal necessidade foi levantada também pelos parceiros em nossa primeira reunião. O conhecimento desta rede facilita e dá mais efetividade aos encaminhamentos individuais, que apesar de não serem o foco de nossa Ouvidoria, são significativamente importantes e fornecem uma resposta mais imediata àqueles que vem até a Ouvidoria. Mais ainda, um melhor posicionamento dentro dessa rede enriquece o trabalho de reflexão crítica sobre os encaminhamentos e proporciona um melhor material de trabalho para boletins e relatórios.

Além disso, trata-se de um ponto de partida para a etapa posterior e contínua a essa Formação de Ouvidores: o trabalho com a rede de atendimento em si, conforme sugerido e discutido na reunião de dezembro. Para que possamos de fato formular uma formação destinada à rede de atendimento e uma maior interação com a mesma em busca de soluções e encaminhamentos conjuntos às denúncias trazidas à Ouvidoria, é imprescindível que se tenha um conhecimento de como essa rede funciona e interage. Conforme sugerido na reunião de dezembro, gostaríamos de contar com a presença de Cleisa Moreno Maffei Rosa para apresentação do histórico de formação da rede de atendimento e de seu panorama atual.

- Capítulo I da dissertação de Mestrado de Daniel De Lucca, “Tecendo a trama de uma história”

Como leitura dessa reunião, recomendamos o primeiro capítulo da tese de Daniel de Lucca “A Rua em Movimento” por trazer pontos fundamentais para a compreensão da população em situação de rua e, principalmente, para quem irá trabalhar com a questão. Nesse capítulo da tese, Daniel trabalha a

questão da formação do dispositivo a partir da análise de uma multiplicidade de trajetórias que traduzem as dinâmicas próprias da rua. Com base nessa leitura poderemos conhecer melhor os parceiros que serão apresentados na reunião seguinte e entender o conceito de política na rua e como ela se concretiza. O texto retoma, também, a construção da questão social, como a população em situação de rua se coloca politicamente e sua própria politização — questões fundamentais para ressaltar o papel da Ouvidoria nesse campo e o nosso próprio relacionamento com os parceiros.

Encontro 8: Os nossos parceiros

- Encontro com os parceiros da Ouvidoria Comunitária

Para finalizar a fase inicial da Formação, optamos por uma conversa com nossos parceiros – Alderon, Anderson, Aristeu, Cleisa, Padre Julio, entre outros – para que os novos ouvidores possam interagir, tirar dúvidas e ter um contato mais próximo com esses personagens de extrema relevância para a dinâmica política da Rua. Busca-se, também, o estreitamento dessa parceria que está por trás da Ouvidoria, fortalecendo e aprimorando a ideia de que a Clínica de Direitos Humanos não é a única responsável pela atuação da Ouvidoria Comunitária. A base para esse encontro, como já pontuado acima, será a leitura do primeiro capítulo da tese de Daniel e sua discussão no encontro 7, com uma explanação sobre a política e uma apresentação da trajetória de alguns desses importantes atores na questão social da rua.

A nossa experiência mostrou a riqueza desses encontros com nossos parceiros e como a partir destes se descobrem novos horizontes e como novas questões práticas e teóricas do atendimento na Ouvidoria são colocadas em perspectiva. Encontros como a visita à Rede Rua - conversa com Alderon e Jesuel - e a reunião com os parceiros em dezembro foram de extrema relevância para o desenrolar de nossas atividades. Nesse encontro, apresentaremos e trabalharemos também a importância da participação nos eventos como Fala Rua!, o Fórum Permanente, o Conselho de Monitoramento, entre outros.