

# LUGAR DE FALA: POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

## Síntese da Roda de Conversa

17 de agosto de 2021



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE SP  
JUSTIÇA COMEÇA COM DIÁLOGO

Foto: Nathan Dumlão on unsplash bay

# Apresentação

No dia 17 de agosto de 2021, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo organizou uma roda de conversa com pessoas em situação de rua no âmbito do projeto Lugar de Fala. Nesta edição, o projeto está abordando os desafios vivenciados pela população em situação de rua que utiliza os serviços da instituição, visando o aprimoramento do atendimento prestado a este grupo.

O projeto Lugar de Fala é uma iniciativa que cria condições para que grupos sociais historicamente silenciados falem por si mesmos na identificação de problemas e apontamento de soluções relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública paulista a esses segmentos.

A primeira edição do projeto, iniciado ano passado e realizada com a Mais Diferenças, reuniu e sistematizou os desafios relacionados às barreiras atitudinais, comunicacionais e físicas com relação ao atendimento das pessoas com deficiência.

Já a segunda edição do projeto está sendo realizada em parceria com movimentos que atuam na defesa da população em situação de rua e visa qualificar o atendimento e os serviços prestados pela Defensoria Pública para as pessoas em situação de rua, oportunizando que as pessoas em situação de rua usuárias dos serviços da instituição possam apontar diretamente os problemas identificados, bem como sugestões para a superação dos desafios vivenciados.

Após as rodas de conversas, o projeto prevê que cada segmento social, através dos participantes das rodas de conversa, facilite um ciclo de capacitação aos defensores(as), servidores(as) e estagiárias(as) da instituição que atuam no atendimento para que seja transmitido o conteúdo levantado em cada roda de conversa e para que possam atuar como multiplicadores em suas unidades, a fim de compartilharem os aprendizados resultantes da formação.

Por fim, este relatório apresenta uma síntese das reflexões trazidas pelas pessoas em situação de rua e sistematiza os principais desafios relatados pelas pessoas em situação de rua que utilizam os serviços da instituição, bem como propostas para a superação deste cenário.

Leia o projeto conceitual do Lugar de Fala: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Projeto%20Conceitual%20-%20Lugar%20de%20Fala%20.pdf>

# Objetivo

O encontro realizado em agosto de 2021 teve como objetivo instituir canal de diálogo com as pessoas em situação de rua que são usuárias dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e assim, colher percepções e relatos acerca dos desafios relacionados ao atendimento prestado pela instituição a este segmento, a partir das suas situações de vulnerabilidade e especificidades.

## **Dessa forma, a roda de conversa e o projeto visam possibilitar:**

- ▶ Interlocução direta com segmentos sociais para construção de avaliações conjuntas e participativas;
- ▶ Construção de uma plataforma para coletar problemas que a DPE-SP necessita enfrentar;
- ▶ Elaboração do presente relatório com a sistematização dos problemas e desafios identificados;



- ▶ Envio dos documentos e sínteses para a Administração Superior da DPESP, coordenação do atendimento inicial, CAM e Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos;
- ▶ Sensibilização e capacitação dos profissionais que realizam atendimento na DPESP facilitada pelos próprios grupos sociais participantes do projeto;
- ▶ Criação de regras e parâmetros de qualidade para melhoria do atendimento a partir dos resultados do Projeto.

# Participantes da Roda de Conversa



**Willian Fernande**  
Ouvidor Geral da DPESP



**Betânia Devechi Ferraz Bonfa**  
Defensora Pública e Coordenadora do DAIEP



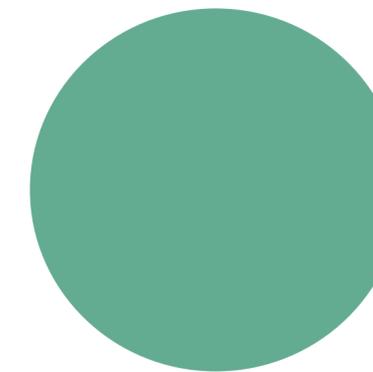
**Florisvaldo Fiorentino**  
Defensor Público-Geral



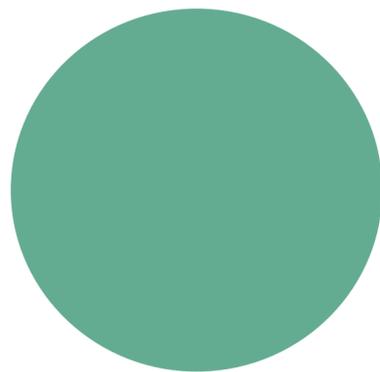
**Camila Marques**  
Equipe Ouvidoria-Geral



**Anderson Miranda**  
Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral  
e membro do Movimento Nacional de Luta  
em Defesa da População em Situação de  
Rua MNLDPSP



**Carlos Sebastião de Almeida Filho**  
Usuário em situação de rua



**Cláudio Marcos F. Teixeira**  
Usuário em situação de rua



**Darcy da Silva Costa**  
Coordenador do Movimento Nacional da População em Situação de Rua e integrante do Comitê Pop Rua



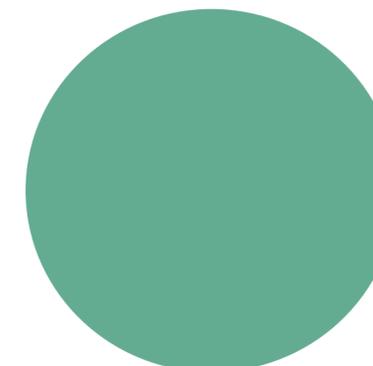
**Davi Quintanilha**  
Defensor Público e Coordenador do Núcleo de Especializado de Cidadania e Direitos Humanos



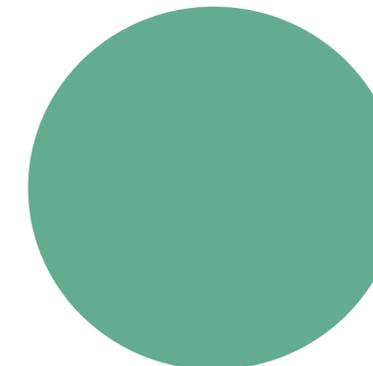
**Kelseny Medeiros**  
Coordenadora da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama e integrante do Comitê Pop Rua



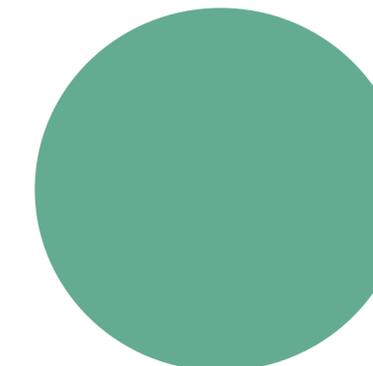
**Edvaldo Gonçalves de Souza**  
Movimento Nacional em defesa da População de Rua



**Francisca Eliane da Silva**  
Associação Comunitária do Novo México



**João Pedro Saraiva Neres**  
Usuário em situação de rua



**Lara Faria**  
Assistente social do CAM DAIEP/Pop Rua



**Laureci Elias Dias**

Associação Comunitária do Novo México



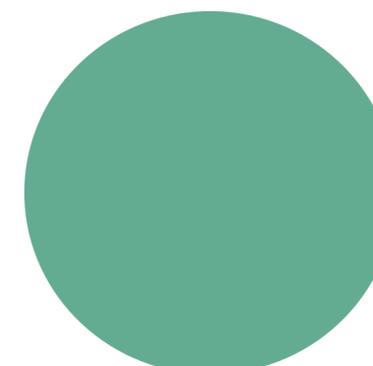
**Mariana Vieira Moura**

Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama da FDUSP



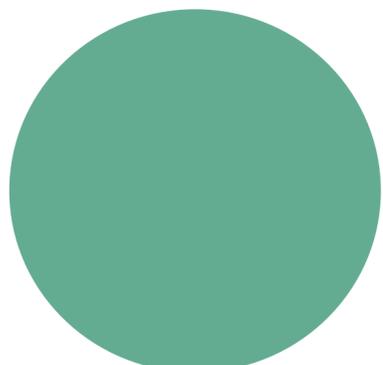
**Luisa Mozetic Plastino**

Equipe Ouvidoria-Geral



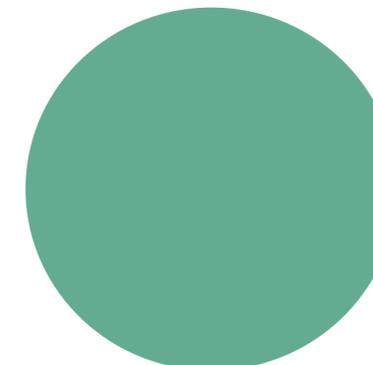
**Pedro Luiz da Silva**

Associação Luz Divina



**Maria Cristina da Silva**

Movimento Nacional da População em Situação de Rua



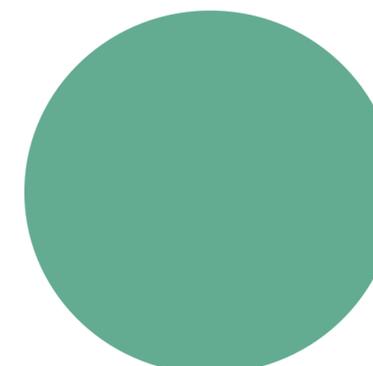
**Rafaella Pozza D'Azevedo Cruz**

Estagiária de psicologia do CAM atendimento central



**Robson Mendonça**

Presidente do Movimento Estadual da População em Situação de Rua e integrante do Comitê Pop Rua



**Sueli Aparecida Correa**

Psicóloga do CAM atendimento central



## Abertura

Willian Fernandes, Ouvidor-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, apresentou que o objetivo do projeto “Lugar de Fala” consiste em conversar com vários segmentos sociais e construir uma plataforma para coletar problemas que a DPE-SP precisa enfrentar para qualificar o atendimento a estes grupos. Enfatizou que há grande interesse em ouvir a todos e todas com atenção e que a Ouvidoria irá listar tudo o que for colocado no encontro, formatar um documento/relatório e enviar para a Administração Superior, atendimento inicial, CAM e o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos. Finalizou reforçando que a ideia é produzir uma série de avaliações contínuas.



## **Palavras iniciais do Defensor Público-Geral, Dr. Florisvaldo Fiorentino**

O Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino, iniciou sua fala saudando todos e todas presentes. Compartilhou que o encontro é duplamente feliz, pois consiste em mais um espaço para viabilizar a interação com a sociedade civil e a pauta da população em situação de rua, questões que vem ganhando contornos e dificuldades mais dramáticas pela pandemia de Covid-19, e que além de consolidar o processo de interação com as equipes através da Ouvidoria, visa aprimorar a prestação do trabalho da DPE-SP.

Por fim, expressou seus desejos para que o encontro fosse um espaço rico e produtivo, afirmando que os apontamentos serão objeto de debates internos para pensar e espraçar a atuação Defensoria Pública.

## Sistematização das reflexões e propostas realizadas pela população em situação de rua

Consolidando os resultados da reunião, o presente Relatório contém a sistematização dos principais desafios e análises surgidas no encontro realizado em 17 de agosto de 2021, a partir da avaliação participativa do atendimento prestado à população em situação de rua.

As propostas e reflexões apresentadas passam a ser apresentadas por diferentes eixos, conforme segue:

### **Desafios atitudinais e comunicacionais:**

- Observação de condutas discriminatórias;
- Dificuldades na realização de escutas qualificadas;



- Desconhecimento de realidades específicas (Ex.: solicitação para entrega de documentos físicos, solicitação de provas documentais ou gravadas em vídeo, etc.);
- Dificuldades para privilegiar a oralidade nos atendimentos e continuidade dos mesmos;
- Desafios para o estabelecimento de vínculos de confiança.

### **Desafios estruturais relacionados ao atendimento**

- Receio e constrangimento para a entrada em prédios públicos;
- Necessidade da ampliação de atendimentos itinerantes;
- Dificuldades para acessar o atendimento digital.



## **Desafios relacionados ao acesso à informação**

- Falta de entendimento sobre como acessar à Defensoria Pública (portas de entrada, meios, etc.);

- Ausência de conhecimento sobre casos que são urgentes e demandam atendimento prioritário.

# Avaliação participativa

## a) Desafios atitudinais e comunicacionais

Síntese dos principais problemas no atendimento da DPESP relatados pelas pessoas em situação de rua	Propostas
<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Dificuldades na realização de escutas qualificadas;</b></li><li>■ Desconhecimento de realidades específicas (Ex.: solicitação para entrega de documentos físicos, solicitação de provas documentais ou gravadas em vídeo, etc.);</li><li>■ <b>Dificuldades para privilegiar a oralidade nos atendimentos e continuidade dos mesmos em diversos atendimentos;</b></li><li>■ Desafios para o estabelecimento de vínculos de confiança;</li><li>■ <b>Desafios com relação ao atendimento prestado por advogados(as) conveniados(as);</b></li><li>■ Observação de condutas discriminatórias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Capacitação ampla e contínua facilitada pela população em situação de rua a todos(as) profissionais da DPESP que realizam o atendimento em todo estado;</li><li>■ <b>Elaboração de roteiro/protocolo de atendimento às pessoas em situação de rua que contemplem o passo a passo para a realização de uma escuta qualificada, privilegiando a oralidade, a construção de vínculos de confiança e o afastamento de condutas e terminologias discriminatórias;</b></li><li>■ Capacitação e supervisão com relação aos atendimentos prestados por advogados(as) conveniados(as).</li></ul>



“ A Defensoria precisa fazer a escuta qualificada da rua e precisa capacitar os defensores(as), advogados(as) e estagiários(as). Além disso, muitas vezes o atendimento prestado por advogado(a) conveniado(a) não é satisfatório, muitas vezes não atende bem. Muitos possuem preconceito com a população em situação de rua e não atendem o caso, se omitindo ”

**Sr. Anderson Miranda**



“ Já fui barrado pela segurança da unidade de entrar no prédio da Defensoria, não permitiram que eu utilizasse o banheiro. É necessário fazer essa formação com os profissionais de todo o estado. ”

**Sr. Anderson Miranda**



“Em São Vicente as pessoas em situação de rua estão sendo removidas e desaparecendo. Gostaria de uma van com pessoas preparadas para lidar com pessoas em situação de rua para não se sentirem discriminadas. Há vários relatos de denúncia, mas as pessoas não vão gravar as denúncias por medo de violência e agressão.”

**Sra. Laureci Dias**



“A questão da oralidade é muito importante para a população em situação de rua. A escuta é difícil, sistematizar as informações também é complexo. Geralmente são mais de uma demanda. É uma realidade de violência.”

**Sra. Kelsany Medeiros**

# Avaliação participativa

## b) Desafios estruturais relacionados ao atendimento

Síntese dos principais problemas no atendimento da DPESP relatados pelas pessoas em situação de rua	Propostas
<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Receio e constrangimento para entrada em prédios públicos;</b></li><li>■ Insuficiência dos atendimentos itinerantes;</li><li>■ <b>Morosidade no atendimento a casos urgentes;</b></li><li>■ Dificuldades para acessar o atendimento digital;</li><li>■ <b>Ausência de privacidade durante os atendimentos nas unidades;</b></li><li>■ Aviso prévio aos gerentes de equipamentos no contexto de visitas e vistorias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Estruturação e intensificação dos atendimentos itinerantes;</li><li>■ <b>Retorno do atendimento no Chá do Padre;</b></li><li>■ Capacitação e supervisão com relação aos atendimentos prestados por advogados(as) conveniados(as).</li><li>■ <b>Capacitação para os profissionais terceirizados que realizam a segurança e recepção nos prédios da DPESP;</b></li><li>■ Treinamento dos(as) profissionais terceirizados que realizam o agendamento via central telefônica, priorizando o agendamento presencial;</li><li>■ <b>Reforço das políticas de identificação e priorização do atendimento em casos emergenciais;</b></li></ul>



# Avaliação participativa

## b) Desafios estruturais relacionados ao atendimento

Síntese dos principais problemas no atendimento da DPESP relatados pelas pessoas em situação de rua	Propostas
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Estruturação de ambientes que assegurem à privacidade para o atendimento de pessoas em situação de rua nas unidades;</li><li>■ Não comunicação prévia aos abrigos e albergues em caso de visitas;</li><li>■ Ampliação do número de visitas e vistorias nos equipamentos que atendem às pessoas em situação de rua;</li><li>■ Realização de seminário voltado a toda a instituição.</li></ul>



“Acredito que o agendamento do atendimento inicial precisava contar com um mecanismo para casos emergenciais, garantindo a busca por atendimento mais rápido. Sinto falta também da Defensoria no Chá do Padre e em vários pontos, onde a população em situação de rua frequenta. A DPESP precisa fazer atendimento em mutirão.”

**Sr. Robson Mendonça**



“É difícil acessar às instituições e nem sempre as pessoas em situação de rua se sentem à vontade para se expressar dentro de um local tão bonito. Dentro de uma instituição não se sentem seguros. Vão ter medo.”

**Sra. Laureci Dias**



“O público da rua é diferente, tem receio, não tem um conhecimento básico. Os movimentos sociais explicam, mas a população acaba não indo à Defensoria. Esse receio, esse medo de entrar na Defensoria e não sair nunca mais, ir preso.”

**Sr. Edvaldo de Souza**

“Gostaria que voltasse aquela van de atendimento da DPE-SP para todo o estado que realizava o atendimento itinerante.”

**Sr. Pedro Luiz**



“ Em algumas cidades do interior a população em situação de rua não consegue acessar a DPE. Em muitos casos emergenciais, há morosidade no atendimento prestado pela DPE. ”

**Sr. Darcy Costa**



“ Compartilho o caso de uma senhora que cumpriu pena criminal, é analfabeta e não sabia que tinha que voltar ao Fórum para assinar e agora está sendo procurada. Estava começando a tirar os documentos. Como não sabe ler e nem escrever, foi na Defensoria, e deram um papel para ela, mas ela não sabia ler. Marcamos a reunião on-line. Para quem não sabe ler, como ia fazer? Precisamos de uma pessoa na DPESP que pudesse fazer a escuta na prática, seria importante. Acompanhar e saber como tratar. ”

**Sra. Laureci Dias**



“É importante que com relação às provas haja o entendimento por uma coprodução de provas. Muitos fatos e violações não são documentados, a pessoa não tem celular para registrar. Existe uma barreira.”

**Sra. Kelsany Medeiros**

“É muito importante que a Defensoria esteja dentro dos equipamentos. Há muita violação de direitos da população em situação de rua que está dentro dos abrigos. A DPE foi na semana passada lá, mas não pode avisar quando vai.”

**Sra. Maria Cristina**

# Avaliação participativa

## c) Desafios relacionados ao acesso à informação

Síntese dos principais problemas no atendimento da DPESP relatados pelas pessoas em situação de rua	Propostas
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Falta de entendimento sobre como acessar à Defensoria Pública (portas de entrada, meios, etc.);</li><li>■ <b>Ausência de conhecimento sobre casos que são urgentes e demandam atendimento prioritário.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Ampla difusão sobre o canais de contato com a DPESP e parcerias com a rede;</b></li><li>■ <b>Ampla difusão de casos que são atendidos pela DPESP e que são considerados urgentes.</b></li></ul>

“Reproduzo o caso de uma mãe que está enfrentando um processo de destituição do poder familiar, foi orientada a procurar a DPESP, mas não sabia como acessar à instituição. São casos de mães desesperadas que tiveram seus filhos apreendidos e que as mães não sabem que podem procurar a DPESP, e que estes casos são urgentes.”

**Sr. Robson Medeiros**



“Lemos muitas dúvidas sobre casos urgentes. Como encaminhar como caso de urgência?”

**Sr. Robson Medeiros**



## **Esclarecimentos finais**

**Betânia Devechi Ferraz Bonfa - Defensora Pública e Coordenadora do Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público - DAIEP**

- ▶ Apresentou os canais de atendimento e as portas de entrada da DPESP;
- ▶ Explicou as dificuldades relacionadas à entrega da certidão de nascimento a partir dos parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e reforçou seu comprometimento para aprimorar este procedimento;
- ▶ Compartilhou que 12 defensores(as) plantonistas e 2 agentes do CAM atuam na capital com a população em situação de rua;

- ▶ Pontuou que todas as questões serão discutidas internamente e algumas são passíveis de melhoria imediata, como a demanda por ter acesso aos processos administrativos, formação dos plantonistas, seminários, e realização de visitas não pré-agendadas;
- ▶ Informou que a DPESP está ampliando o atendimento itinerante para dar prioridade aos lugares que possuem denúncia;
- ▶ Com relação aos casos urgentes, informou que existem padronizações do que é considerado urgente, por exemplo, o acolhimento de crianças consiste em caso urgente. Além dos casos de prazos.



## **Davi Quintanilha - Defensor Público e Coordenador do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos**

- ▶ Pontuou que o projeto e relatório irão se somar aos diálogos que já estão sendo realizados junto ao Conselho Superior para o avanço dessas pautas;
- ▶ Reforçou a importância do aprimoramento do vínculo com os(as) defensores(as) no atendimento, visto que hoje há uma grande alternância entre os(as) 12 defensores(as) plantonistas. Pontuou que é preciso avançar para ter um defensor(a) afastado(a) exclusivamente pensando no atendimento da capital para a população em situação de rua e que a maior parte do interior não possui atendimento especializado, além da Defensoria não estar em todas as cidades do interior;
- ▶ Informou que por conta das Conferências, em 2018, o Núcleo fez mais de 10 audiências públicas no interior para ouvir a população em situação de rua e que já existe diálogo no interior. Compartilhou o relatório com a síntese dos problemas e propostas.
- ▶ Por fim, expôs a importância de pensar também na política de moradia. Informou que neste semestre, o Núcleo está atuando para avançar na pauta da moradia com o Núcleo de Habitação.

### **Lara Faria - Agente do CAM da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público e População em Situação de Rua**

- ▶ Informou que o CAM atende as pessoas em situação de rua e que também recebem diversos casos através do acionamento da rede, via WhatsApp, e-mail, etc.

### **Encaminhamentos gerados a partir do encontro:**

- ▶ Consolidação de todas as manifestações no presente Relatório;
- ▶ Envio do Relatório para os órgãos da Administração, DAIEP, CAM e NECDH;
- ▶ Realização de seminário e capacitação que será facilitada pelos próprios segmentos sociais aos profissionais que realizam atendimento nas unidades da DPESP.
- ▶ Encaminhamento dos casos concretos relatados