

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA SOCIAL

*Da Ação na Rua:  
(Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em  
Situação de Rua no município de Porto Alegre/RS.*

Daniela Vanesa Bianchi

Porto Alegre  
Dezembro de 2022

Daniela Vanesa Bianchi

*Da Ação na Rua:  
(Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em  
Situação de Rua no município de Porto Alegre/RS.*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Antropologia Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos necessários para obter o título de Mestre em Antropologia Social.

Patrice Schuch - Orientadora

Porto Alegre  
Dezembro de 2022

### CIP - Catalogação na Publicação

Bianchi, Daniela Vanesa

Da Ação na Rua: (Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em Situação de Rua no município de Porto Alegre/RS. / Daniela Vanesa Bianchi. -- 2022.

149 f.

Orientadora: Patrice Schuch.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social, Porto Alegre, BR-RS, 2022.

1. abordagem social. 2. assistência social. 3. pessoas em situação de rua. 4. trabalho social. 5. etnografia das políticas públicas. I. Schuch, Patrice, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA SOCIAL

Daniela Vanesa Bianchi

*Da Ação na Rua:  
(Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em  
Situação de Rua no município de Porto Alegre/RS.*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Antropologia Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos necessários para obter o título de Mestre em Antropologia Social.

Examinada em 19 de dezembro de 2022.

Banca examinadora:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Patrice Schuch (Orientadora)  
Programa de Pós Graduação em Antropologia Social - PPGAS/UFRGS

---

Prof. Dr. Arlei Sander Damo  
Programa de Pós Graduação em Antropologia Social - PPGAS/UFRGS

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Helena Patini Lancellotti  
Instituto Federal do Rio Grande do Sul - IFRS/RS

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Monika Weronika Dowbor  
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS/RS

Dedicado a todos os peregrinos com os quais já conversei.

A meus colegas de trabalho e luta.

A Carlos Daniel, Angélica e Janete. (*In memoriam*)

A Troiti, meu pai por escolha. (*In memoriam*)

A Erico e Salvador

## Agradecimentos

Cheguei até aqui mas pensei que não chegaria. Demorei muito além do tempo “normativo”, estes últimos dois anos não foram fáceis para ninguém. Mas se cheguei até aqui não o fiz sozinha, o fiz em manada. Esta experiência de trabalho/pesquisa em pandemia e o resultado disso aqui plasmado foram sustentado por muitas *gentes*.

Agradeço à Pequena Casa da Criança e a Aline que em 2012 acreditaram que uma *castelhana com sotaque* recém chegada ao Brasil tinha potencial para fazer trabalho social, o que me abriu as portas aos labirintos da Assistência Social em Porto Alegre.

A *minha equipe* de Ação Rua (que sempre será *minha*, mesmo tendo saído dela por motivos pessoais em dezembro de 2021), em todas suas configurações, manada de amores, parceria e indignações.

A todos os trabalhadores/as do grande coletivo Ação Rua em cada troca e caminhada em conjunto, em cada discussão e indignação, em cada passo que juntos dimos. Esta vivência foi o motivador da escrita.

Aos colegas do CREAS e dos outros serviços do território.

A cada *atendido/a*, por me deixar entrar um pouquinho no seu mundo, dos quais aprendi muito, e com os quais vivenciei situações inesquecíveis.

Aos professores, funcionários e colegas do Programa de Pós Graduação em Antropologia Social. Especialmente à minha orientadora, a Profa. Dra. Patrice Schuch, com a qual conversei antes de fazer a prova de seleção e desde esse momento acolheu a ideia de pesquisa.

A “la banda amiga que me aguanta el corazón” que, mesmo a distância, escutaram meu choro e desespero, e souberam me conter. A Melina, Yamila, Julia, Paula, Luciana y Julieta... Gracias totales!

À minha mãe, que mesmo não entendendo minhas escolhas me encorajou a fazê-las. A minhas sobrinhas, Nadezha e Colombina, sopro de alegria juvenil nos momentos de crise.

À minha família, especialmente a Erico, companheiro de vida, que esteve, susteve e conteve. Com quem tive horas de discussões antropológicas. E quem mais de uma vez revisou os escritos. Gratidão!

A meu pequeno rebento, Salvador, que me ensina todos os dias e aguentou meus períodos de ausência mesmo eu estando fisicamente presente. Te amo meu filho!

## Resumo

Esta pesquisa trata-se de uma etnografia sobre o trabalho desenvolvido no Serviço de Abordagem Social de Porto Alegre, com foco nas ações realizadas junto às pessoas adultas em situação de rua em um contexto muito particular da pandemia de Covid-19. Procurando explorar as sensibilidades, práticas e afetos mobilizados pelos trabalhadores sociais ao lidar com casos de extrema vulnerabilidade e as relações estabelecidas com outros atores, assim como, entender as lógicas de execução das políticas públicas, cujas mazelas foram agravadas pela crise sanitária sem precedentes. Como forma de compreender os limites, conflitos e estratégias mobilizadas pelos trabalhadores, mobilizo conceitos como *margem*, *arbitrariedade*, *políticas da vida* e *economias morais*, uma vez que estes frequentemente devem “romper as regras” ou buscar formas heterodoxas para resolver as demandas que surgem e que estão aquém do previsto pelos gestores públicos.

PALAVRAS-CHAVE: abordagem social; assistência social; pessoas em situação de rua; trabalho social, etnografia das políticas públicas.

## **Abstract**

This research is an ethnography about the work developed in the Serviço de Abordagem Social of Porto Alegre, focusing on the actions performed with adult homeless people in a very particular context of the Covid-19 pandemic. Seeking to explore the sensitivities, practices and affections mobilized by social workers when dealing with cases of extreme vulnerability and the relationships established with other actors, as well as understanding the logic of implementing public policies, whose ills were aggravated by the unprecedented health crisis . As a way of understanding the limits, conflicts and strategies mobilized by workers, I employing concepts such of margin, arbitrariness, politics of life and moral economies, since these often must “break the rules” or seek heterodox ways to resolve the demands that arise and that fall short of expectations by public managers.

**KEYWORDS:** social approach, social assistance, homeless people, social work, ethnography of public policies.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURA

ACOMPAR – Associação Comunitária Paroquial  
ACS - Agente Comunitária de Saúde  
AICAS – Associação Intercomunitária de Atendimento Social  
AMURT-AMURTEL - Associação Beneficente AMURT-AMURTEL  
ASR – Atendimento Social de Rua  
Cad.Único - Cadastro Único da Assistência Social  
CAPS-AD - Centro de Atenção Psicossocial (Álcool e Drogas)  
CEIC - Centro Integrado de Comando da Cidade  
Centro POP - Centros de Referência Especializados para a População em Situação de Rua  
CPCA – Centro de Promoção da Criança e do Adolescente  
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social  
CREAS – Centro de Referência Especializado em Assistência Social  
CRTB - Centro de Referência da Tuberculose  
DEMHAB - Departamento Municipal de Habitação  
DOPA - Diário Oficial de Porto Alegre  
EPI - Equipamento de Proteção Individual  
FASC - Fundação de Assistência Social e Cidadania  
FESC - Fundação de Educação Social e Comunitária  
FOMTAS - Fórum Municipal dos Trabalhadores da Assistência Social  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social  
MDS – Ministério de Desenvolvimento Social  
MNPR - Movimento Nacional da População de Rua  
OSC - Organizações da Sociedade Civil  
OSICOM – Obra Social Imaculado Coração de Maria  
PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família  
PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo  
PCAC - Plano Comum de Acompanhamento e Cuidados  
PEMSE - Programa Municipal de Execução de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto  
PNAS – Política Nacional de Assistência Social  
PMPA - Prefeitura Municipal de Porto Alegre

PSB - Proteção Social Básica  
PSE - Proteção Social Especial  
SAS – Serviço Especializado de Abordagem Social  
SAF - Serviço de Atendimento Familiar  
SCFV - Serviço de Convivência de Fortalecimento de Vínculos  
SMDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social  
SMS - Secretaria Municipal de Saúde  
SEI - Serviço Eletrônico de Informações  
SENAD - Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas  
SESRUA - Serviço de Educação Social de Rua  
SIMPA - Sindicatos dos Municipários de Porto Alegre  
SUAS – Sistema Único de Assistência Social  
SUS - Sistema Único de Saúde  
TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
UFRGS – Universidade Federal de Rio Grande do Sul  
US - Unidade de Saúde

## LISTA DE QUADROS E IMAGENS

Quadro 1 - Organização do sistema de assistência social em Porto Alegre .....	25
Quadro 2 - Relação das instituições e sua orientação filosófica ou religiosa .....	27
Quadro 3 - Formação dos membros das equipes relevadas.....	29
Quadro 4 - Relação Benefícios Auxílio Moradia (padrão e COVID-19) no ano 2020 .....	107
Imagens 1 - Registros de busca ativa no território nas margens do Rio Guaíba .....	64
Imagem 2 - Registros de busca ativa no território nas margens do Rio Guaíba .....	64
Imagem 3 - Registros de busca ativa no território nas margens do Rio Guaíba .....	64
Imagem 4 - Registros de busca ativa no território nas margens do Rio Guaíba .....	64
Imagem 5 - Acampamentos em áreas movimentadas da cidade .....	78
Imagem 6 - Acampamentos em áreas movimentadas da cidade .....	78
Imagem 7 - Acampamentos em áreas movimentadas da cidade .....	78
Imagem 8 - Cartaz do Projeto Moradia Primeiro fixado em um ônibus .....	80
Imagem 9 - Espaços habilitados para o Projeto Moradia Primeiro .....	81
Imagem 10 - Espaços habilitados para o Projeto Moradia Primeiro .....	81
Imagem 11 - Espaços habilitados para o Projeto Moradia Primeiro .....	81
Imagem 12 - Foto tirada após o atendimento de Margarete com texto ao lado .....	96
Imagem 13 - Registros de trabalho de busca ativa durante a pandemia .....	101
Imagem 14 - Registros de trabalho de busca ativa durante a pandemia .....	101
Imagem 15 - Registros de trabalho de busca ativa durante a pandemia .....	101
Imagem 16 - Notícia no Jornal Correio do Povo .....	119
Imagem 17 - Notícia no site da Prefeitura de Porto Alegre .....	119
Imagem 18 - Notícia no Jornal Zero Hora .....	119

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1. O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL NO CONTEXTO DE PORTO ALEGRE</b> .....	21
1.1 Breve trajetória do serviço .....	22
1.2 Qual é o nosso trabalho? Discursos e controvérsias em torno do objetivo de intervenção .....	34
1.3 Relatos de casos: vínculos, temporalidades e relações entre serviços. Primeiras aproximações ..	42
<b>2. REFLEXÕES EM TORNO DA PRÁTICA E “O FAZER” NO “AÇÃO RUA”</b> .....	48
2.1. O(s) encontro(s) na(s) abordagem(ns) .....	51
2.2. atendimentos particularizados e andanças juntos com os usuários .....	65
2.3. A rede de atendimento e a experiência Mais Dignidade/Moradia Primeiro .....	68
<b>3. E NO MEIO “DO CORRE”, UMA PANDEMIA: A EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM TEMPOS DE CRISE SANITÁRIA</b> .....	87
3.1 Primeiros desconcertos, o início da modificação do cotidiano .....	88
3.2 O trabalho social numa rua “diferente” .....	91
3.3 A descrição de uma semana de trabalho durante a Pandemia .....	97
3.4 Gerência de (novos) benefícios: contingência, precariedade e caos mal controlado .....	105
3.5 Vacinação Pop Rua e Vacinação dos trabalhadores .....	116
3.6 A “Operação Inverno” .....	119
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	128
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	131
<b>ANEXO I</b> .....	138
<b>ANEXO II</b> .....	142
<b>ANEXO III</b> .....	143
<b>ANEXO IV</b> .....	144
<b>ANEXO V</b> .....	145
<b>ANEXO VI</b> .....	147

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho é o resultado de um processo de engajamento na Política de Assistência Social em Porto Alegre, especificamente no Serviço de Abordagem Social/Ação Rua, e se situa dentro do campo de pesquisas relacionado à Antropologia do Estado e das Políticas Públicas. Fui motivada para esta empreitada pelas inquietações vinculadas a minha prática profissional, enquanto trabalhadora de uma das equipes de abordagem social, e no marco de muitas conversações com diversos colegas também engajados na tarefa, especialmente após 2016, quando comecei a trabalhar com pessoas adultas em situação de rua. O foco desta pesquisa está vinculado às práticas cotidianas do trabalho de abordagem social com a população em situação de rua, desde a perspectiva de quem executa essas intervenções com esse público alvo e nas controvérsias que surgem desse emaranhado de atenção, negociação, intervenção e ação, lidando com os atendidos/as, os gestores/as, trabalhadores/as de outras políticas, os comerciantes/as, etc.

A partir de minha pesquisa, articulo-me com um entendimento do Estado não como um ente abstrato, absoluto e homogêneo, senão como um emaranhado de práticas que produzem o *efeito Estado*, vinculado aos modos de gestão e intervenções das tecnologias de governo (HERZFELD, 1992; DAS; POOLE, 2008; GUPTA 2012; FONSECA et al., 2016). Esta questão do *fazer Estado*, das políticas públicas e sociais e suas formas de intervir junto a grupos específicos de pessoas, me inquieta desde cedo na minha formação acadêmica e profissional. Ainda estudante de Sociologia, na Argentina, iniciei meu caminho dentro dos labirintos da política pública estatal. A intervenção em programas sociais foi moldando minha atividade profissional, meu trabalho remunerado, sempre tentando conciliar a execução de minhas obrigações em consonância com meus objetivos éticos-políticos mais amplos, desde um lugar posicionado e alinhado à esquerda<sup>1</sup>. O campo das “políticas públicas”, seu desenho e execução, sempre me chamou a atenção, constituindo, ali, um primeiro interesse, que creio se reflete anos depois com o projeto de ingressar num programa de pós-graduação que me permitisse refletir e aprofundar teoricamente acerca desse mundo de múltiplos emaranhados. E embora a Sociologia seja minha formação inicial, meus percursos acadêmicos sempre tenderam a olhar para as “pessoas e suas relações”, num viés qualitativo; portanto, a escolha pela Antropologia se deve a possibilidade de me permitir pesquisar desde um lugar que me

---

<sup>1</sup> Defino aqui um posicionamento de esquerda enquanto uma perspectiva que privilegia as construções das liberdades e direitos de forma coletiva e a distribuição equitativa dos recursos na população.

inclui nessas relações, e assim conduz à produção de um conhecimento engajado (ROCHA; ECKERT, 2008).

No segundo semestre de 2011 vim morar para Porto Alegre, e após um período de adaptação ao novo país e a nova cidade, comecei a procurar emprego. Já conhecia o “Ação Rua”, pois tinha uma grande amiga que trabalhava num dos núcleos e frequentemente conversávamos sobre crianças e adolescentes em situação de rua, a realidade brasileira, argentina e latino-americana. Fiquei muito interessada no trabalho que realizavam, e fui buscando mais informações sobre como a proposta estava organizada. Em abril de 2012 esta amiga me informou que havia aberto uma vaga em um dos núcleos e me encorajou a me candidatar. Decidi participar do processo seletivo sem muita expectativa, e, para minha surpresa, fui contratada. Ali iniciei meu caminho como trabalhadora do “Ação Rua”, inicialmente na função de Educadora Social com foco específico nas crianças, adolescentes e suas famílias, depois como Técnica Social da equipe *Pop. Rua*<sup>2</sup> e finalmente como Técnica Social do que ficou conhecido como “equipe multigeracional”.

O ano de 2016 foi o marco para meu interesse em aprofundar a pesquisa sobre o fazer do trabalhador(a) social com pessoas em situação de rua, neste ano a Prefeitura de Porto Alegre em diálogo com as Organizações da Sociedade Civil - OSC que já executavam o Ação Rua, decidem ampliar o convênio e incluir a População Adulta em Situação de Rua como público-alvo das ações, caminhando para unificar a execução do Serviço Especializado em Abordagem Social, no formato de *parceria*<sup>3</sup> com a sociedade civil para todas as idades. Incentivada pela minha coordenadora na época me candidatei para uma vaga como *Técnica Social*. O processo seletivo foi unificado para a contratação das equipes de toda a cidade. Foi assim que me selecionaram e passei a compor a “equipe adulta” da mesma instituição para a qual já trabalhava na *equipe C/A*<sup>4</sup>.

A partir dali fui descobrindo o mundo da rua, estrangeira duas vezes (no país e na rua enquanto trabalhadora social), adentrando em territórios próximos e ao mesmo tempo até então desconhecidos, percebendo gramáticas, códigos e modos de habitar tão diversos que muitas vezes se enfrentam e onde muitas vezes se termina impondo uma lógica que nada tem

---

<sup>2</sup> “Pop. Rua” é um termo êmico utilizado para falar resumidamente a frase “população adulta em situação de rua”.

<sup>3</sup> Termo jurídico que a FASC utiliza para denominar o conveniamento de alguns serviços. Muitas vezes a tal parceria não é mais que uma terceirização com nome bonito.

<sup>4</sup> “Equipe Adulta” – termo para referir-se a equipe específica que realizava abordagens e acompanhamentos a pessoas adultas em situação de rua moradia. “Equipe C/A” – termo que se refere à equipe que realizava abordagens e acompanhamento a crianças e adolescentes em situação de rua moradia, rua sobrevivência (trabalho infantil realizado na rua, incluindo mendicância) e outras situação de trabalho infantil, e suas famílias.

de a ver com respeito a diversidade, que busca excluir o diferente, eliminar aquilo que incomoda a simples vista. Também me deparei com uma maneira renovada de olhar a cidade, identificando espaços utilizados como moradias improvisadas, algumas vezes à vista de quem circula como transeunte e outras de difícil acesso ou que não são vistas facilmente. Negociações para chegar e conversar com as pessoas que habitam estes locais, histórias de aproximação, afeto e conflitos. Por outro lado, junto a isso, o mundo do trabalho social mais institucional com esta população, as discussões com colegas de outras políticas que barravam o acesso e cuidado, a participação em fóruns e reuniões sobre como desenvolver o trabalho, discussões sobre políticas de inclusão e garantia de direitos, jogos de cintura para tentar não compactuar com *ordens higienistas*, frustrações com as limitações da *retaguarda* para as pessoas que desejavam “sair da rua”, da imprevisibilidade e precariedade nas propostas de ação. Os *peregrinos*<sup>5</sup> costumam falar que a rua é movimento, podemos dizer que o trabalho no serviço da abordagem social também o é, e como é difícil encaixar o movimento na burocracia e suas demandas de gestão.

Ao longo de todos estes anos conversei informalmente com muitos colegas, alguns que já não trabalham mais no serviço e outros que ainda fazem parte. Muitos falavam sobre estas inquietações, de como *nosso trabalho* vaza, extrapola e nunca é contemplado totalmente nas normativas e orientações. Da experiência do *pé no barro*<sup>6</sup>, da interação em cenas de uso de entorpecentes, de pedir licença para entrar em *mocós*<sup>7</sup>, de ser convidada para me enfiar em recantos da cidade que não são possíveis de ver sem ser convidados, porque “tem um mano que precisa de ajuda”, das discussões de caso com colegas para “melhor entender a situação” e quem sabe “propor encaminhamentos” ou “indicar para algum benefício”, da participação em reuniões e fóruns, das raivas passadas por diretrizes e orientações que mudam sem avisar, das conjunturas políticas, e todo essa misturas de linhas, surgiu a necessidade de fazer desta vivência meu tema de pesquisa. Estou alinhada com uma trajetória de pesquisa antropológica que toma o Estado e as Políticas Públicas como objetos etnográficos (ver SCHUCH; VÍCTORIA E SILVA 2018, SOUZA LIMA 2012, SHORE, 2010), ressaltando a importância que este tipo de conhecimento tem no debate público das diversas questões sociais e políticas contemporâneas.

---

<sup>5</sup> Existem muitas formas que as pessoas em situação de rua são nomeadas e também se auto nomeiam, peregrinos é um desses termos, que acentua o fato de estar no trecho, de peregrinar pela cidade.

<sup>6</sup> O ato de ir para a rua e enfrentar as situações mais adversas e inesperadas, o que frequentemente inclui andar no meio do barro e, às vezes, até do esgoto a céu aberto.

<sup>7</sup> Abrigos improvisados ou temporários.

Junto a Cris Shore (2010), entendo que a formulação de políticas públicas é uma atividade sociocultural profundamente imersa nos processos sociais cotidianos, nos “mundos de sentido”, nos protocolos linguísticos e nas práticas culturais que criam e sustentam esses mundos e que, a partir de estudos etnográficos de caso, a antropologia pode prover uma perspectiva crítica para compreender a maneira em que as políticas funcionam. Podemos concluir que analisar políticas públicas implica dar sentido ao conhecimento tácito, as múltiplas interpretações e definições por vezes conflitivas que as políticas têm para os atores posicionados em lugares diversos, portanto é válido e necessário mergulhar no cotidiano deste serviço para observar as perspectivas dos trabalhadores envolvidos no seu funcionamento. Muitas vezes as perspectivas e experiências destes atores-chaves não é suficientemente levada em consideração como foi pontuado no artigo *Equipamentos, serviços e visões sobre Políticas públicas para pessoas adultas em situação de rua* (SCHUCH et al. 2017) onde os autores apontam a importância de incluir nas pesquisas as perspectivas dos trabalhadores para compor a análise sobre o funcionamento dos equipamentos públicos. Segundo eles:

“a perspectiva dos trabalhadores e profissionais da área, seus desafios, estruturas de trabalho e visões sobre políticas públicas é algo invisível à discussão sobre a configuração dessas políticas, assim como também é a perspectiva das próprias pessoas atingidas, como se fossem elementos acessórios ou desimportantes, ao invés de constitutivos de seu modo de existência e funcionamento” (SCHUCH et al., 2017, p. 46)

Levando em consideração o acima exposto e seguindo a classificação proposta por Schuch, VICTORA e SILVA (2018) sobre a identificação de três frentes de engajamento antropológico dentro do campo de análises das políticas de inclusão, considerando programas, projetos e ações dirigidas a inscrever determinadas populações como alvos de atenção e de políticas públicas, poderíamos situar-nos dentro da frente que tem como ênfase de análises as formas de fazer as políticas públicas<sup>8</sup>. Neste frente:

A ênfase analítica nas formas de “fazer” o Estado e as políticas públicas leva a interrogações etnográficas sobre como se dá a sua constituição contínua através de programas e projetos, da heterogeneidade do funcionamento de burocracias e das economias morais que lhes sustentam. Também se incluem as análises que focalizam as técnicas, saberes, categorias e agentes mediadores que possibilitam a existência cotidiana de práticas, infraestruturas, aparatos e rotinas governamentais e não governamentais. (SCHUCH, VICTORA E SILVA, 2018, p.10)

---

<sup>8</sup> Segundo as autoras é possível identificar três frentes de engajamento antropológico sobre as políticas de inclusão: uma sobre as formas de “fazer” o Estado e as políticas públicas; a segunda sobre os modos e sentidos da mobilização política de sujeitos e populações e uma terceira sobre os efeitos das práticas e políticas de inclusão.

Assim o foco de minha pesquisa estará colocado nas rotinas, no ordinário do fazer dentro do serviço de abordagem social, considerando a população em situação de rua como um grupo que precisa ser gerido, controlado e alvo de intervenções públicas (GEHLEN, SILVA, SANTOS, 2008; DORNELLES, OBST, SILVA, 2012; SCHUCH, GEHLEN, SANTOS, 2017, FURTADO, 2017, BARBOSA, 2017; CUNDA, 2018, SARMENTO, 2018 e 2020, entre outros). Nos associaremos ao proposto pelo Didier Fassin (2009, 2016, 2019) e tomaremos os conceitos de *biolegitimidade* e *políticas da vida*, para contemplar a construção de significados e suas implicações no dia a dia dos processos de gestão e atenção que os trabalhadores sociais desenvolvem com este público. A partir da leitura crítica que Fassin realiza da obra do Michel Foucault propõe reeditar os conceitos de *biopoder* e *biopolítica* para *biolegitimidade* e *políticas da vida* entendendo a primeira como a legitimidade que as sociedades contemporâneas atribuem as vidas, e nesta atribuição de valores se produzem desigualdades, portanto as políticas da vida não são apenas uma questão de governamentalidade e normalização, é também produção de significados e valores. A vida não é dada a priori, senão operada por meio de discursos, programas, decisões e ações (FASSIN 2009), tornando explícitos os modos de avaliação e diferenciação de vidas, assim como a análise das desigualdades daí decorrentes, as “políticas da vida” articulariam as relações entre o valor da vida como um bem supremo e o valor das vidas nas existências concretas das pessoas (FONSECA et. al. 2016). Portanto, caberia perguntar-se sobre as políticas da vida implícitas no trabalho social com pessoas em situação de rua e as tensões entre as visões dentro do dispositivo "Serviço Especializado em Abordagem Social".

Daniel Cefaï realizou um estudo sobre o atendimento prestado a moradores de rua por uma ONG, o Samussocial de Paris (CEFAÏ 2010 e 2013). O autor sinaliza a importância de observar e descrever as práticas ordinárias de intervenção com essa população (CEFAÏ 2013). A lógica de atendimento que operaria na França seria a da urgência social e trataria aos moradores de rua como vítimas, gerando uma série de controvérsias em torno deste problema público e do tipo de intervenção proposta. Realizando uma etnografia moral, o autor entende por moral os problemas enfrentados na realização das atividades, especialmente pelo que chama de “*linha de frente*” (e que eu estou, em conjunto com meus colegas de trabalho, chamando “a ponta”), a se questionar sobre o bem fazer, o mal fazer e suas consequências (CEFAÏ 2013:8). Da mesma forma que o autor, também entendo que estes engajamentos só podem ser observados na prática, assim como as nuances nos discursos entre o tensionamento

da urgência social, da compaixão e da linguagem dos direitos, gramáticas que compõem os modos de intervenção junto à essa população, como especificarei neste trabalho.

### **A pesquisa de campo**

O planejamento inicial da pesquisa incluía a intenção de acompanhar o trabalho cotidiano de outras equipes via observação participante, para complementar os anos de cadernos de campo descontínuos que comecei a elaborar desde 2016 tanto do meu trabalho específico, como da *minha equipe*<sup>9</sup> e dos encontros com outros trabalhadores de outras equipes, seja para realizar ações em conjunto, seja para participar de reuniões e fóruns temáticos. Infelizmente a pandemia de Covid-19 frustrou essa possibilidade, dentre outras perdas pessoais e coletivas, devido às mudanças nas rotinas e excesso de trabalho, fazendo também com que essa experiência de “trabalho em pandemia” se tornasse ao mesmo tempo uma parte da pesquisa.

O corpus de material de minha pesquisa, portanto, provém de variadas fontes e experiências, e está contido em anotações e relatos de campo desde 2016, que incluem o processo de implementação da equipe de Ação Rua que trabalhava exclusivamente com População Adulta em Situação de Rua, e o processo de reordenamento que seria a unificação das equipes para atendimento multigeracional. Inclui também a participação em reuniões e fóruns que fazem parte da rotina do serviço, por exemplo: reuniões específicas no território onde eu trabalhava, reuniões com o CREAS de referência (em cada território se realizam reuniões conjuntas entre os profissionais do Serviço de Abordagem de Rua e os profissionais do CREAS para discutir dinâmicas de trabalho, discussão de casos e análises de conjuntura comunitária), reuniões de Referência e Contrarreferência (cada território tem reuniões mensais onde se encontram os serviços de Assistência Social do território e são discutidos e referenciados casos entre as proteções sociais), reuniões de Mais Dignidade (fórum temático onde se discute cuidado intersetorial junto aos serviços de atenção em saúde do território), reuniões de equipe (reuniões semanais de planejamento e organização do trabalho e de discussão de casos). Além dessas reuniões fixas, poderiam ser organizadas reuniões com pautas pontuais, como por exemplo uma reunião de discussão de caso com outros territórios, reuniões de organização de ações, etc. No escopo de reuniões também ocorrem no cotidiano do Serviço as reuniões onde se encontram representantes de todas as equipes, por exemplo, a

---

<sup>9</sup> Aqui refiro-me à equipe na qual fui contratada para trabalhar.

reunião de gerenciamento (reunião mensal com participação das equipes de ação rua, coordenações de CREAS e representantes da Proteção Social Especial) e fórum temático do Ação Rua (ao Ação Rua ser um serviço executado em parceria com a sociedade civil é realizado bimestralmente um encontro dentro do Fórum de Entidades para discutir demandas do trabalho na rua, dentre outras situações). Nas minhas atividades profissionais acompanhei uma série de tarefas: abordagens, atendimentos, construção de planos de acompanhamento, elaboração de relatórios, abordagens conjuntas, plantões, diálogos com solicitantes, ações em conjunto com equipes de saúde, etc, os quais busco trazer como material de reflexão e fonte de pesquisa

Sendo assim, uma das formas de construção dos dados esteve vinculada à autoetnografia (GAMA, 2020), apresentando elementos da minha experiência, privilegiando o que ela tem de compartilhada por outras pessoas, no caso meus colegas de trabalho. Entendendo a autoetnografia como um gênero autobiográfico de escrita e pesquisa que apresenta múltiplos níveis de consciência, conectando o pessoal ao cultural, onde a antropóloga/o reflete sobre sua própria experiência, ou partindo dela, para analisar questões da sociedade e/ou cultura à qual pertence. Enquanto metodologia exige muitas camadas de reflexividade, uma vez que a pessoa que pesquisa e aquela que é pesquisada são a mesma. A autoetnografia contribuiria expondo fenômenos culturais que as pessoas vivem, mas não costumam falar, considerando que abordam o que muitas vezes não é dito, advogando contra determinadas invisibilidades e silenciamentos. Também permite dar conta de conhecimentos apreendidos através do nosso próprio corpo, que se move e encontra diferentes ambientes, pessoas, objetos e experimenta diversas emoções. (GAMA, 2020:190-192). Segundo Méndez (2013) a riqueza da autoetnografia está naquelas realidades que emergem da interação entre o eu e suas próprias experiências que refletem o contexto cultural e social em que esses eventos ocorreram e seria por meio dessa representação que a compreensão de um determinado fenômeno é realizada. Assim, nas narrativas evocativas o contexto e as pessoas que interagem com o sujeito começam a emergir na prática reflexiva.

Ao mesmo tempo que as descrições não são apenas sobre mim e minha experiência, pois muitas das ações foram sempre compostas com outros colegas, constituindo assim um jogo entre uma autoetnografia e uma etnografia clássica, se é que podemos chamar assim, visto que vou falar das minhas experiências e biografia em alguns momentos, mas também das vivências com outros, das observações realizadas que extrapolam meu eu e ao mesmo tempo me incluem no coletivo *minha equipe* e no coletivo *trabalhadores sociais da*

*abordagem*. Vivenciando assim uma situação de hibridismo pesquisadora-trabalhadora, que desestabiliza a distinção entre o *self* e o outro, distinção que muitas vezes foi reificada como fundadora da pesquisa antropológica, que tinha por objeto “culturas exóticas” e “outros radicais”, fundado em pesquisadores ocidentais estudando culturas não ocidentais, ficção que contribuiu para ofuscar relações de poder, invisibilizando a posicionalidade do conhecimento construído conforme apontado pela Lila Abu-Lughod (1991).

Acredito que o fato de fazer parte do coletivo de trabalhadores sociais do Ação Rua desde 2016 me coloca em um lugar privilegiado para ter acesso a certas lógicas que poderiam ficar veladas para um observador mais distante, ou mesmo para outros atores envolvidos com estas políticas públicas. No entanto, a negociação para a realização da pesquisa sobre as práticas não se deu de forma velada e a partir do início do mestrado passei a sistematicamente constituir as condições de realização da pesquisa. Desde 2018 comecei a conversar informalmente com colegas da minha equipe e de outras, sobre minhas intenções de pesquisa, sendo a ideia bem recebida segundo a percepção dos retornos que obtive. Assim como, em 2019, solicitei verbalmente para meus colegas de equipe a autorização de utilizar nossas experiências compartilhadas como material para as reflexões que seguirão. Também tramitei junto a FASC o aceite para o desenvolvimento desta empreitada (ver anexo 2). Encerrei o período de campo para fins desta escrita no final de outubro de 2021, me desliguei da equipe em dezembro de 2021, retornando para Argentina em janeiro de 2022, lugar desde onde finalizei a escrita deste texto.

Durante agosto, setembro e outubro de 2021 realizei 8 entrevistas em profundidade com colegas de 4 núcleos/equipes, 1 pessoa ocupando a função de articuladora institucional (coordenadora), 3 na função de técnico/a social e 4 na função de educador/a social, embora a fins de análise reunirei todas na categoria *trabalhadores/as sociais*, por considerar que mesmo nas diferentes funções fazem parte de um mesmo coletivo, inclusive reconhecendo os conflitos dentro deste coletivo e as relações de poder que nele estão presentes, assim como as diferenças nas condições de contratação, que explicarei melhor no capítulo 1. As entrevistas tiveram uma duração média de 2 horas, 5 foram realizadas presencialmente e 3 em formato virtual. Nas entrevistas presenciais foi preenchido TCLE (anexo 3), nas virtuais foi realizado o envio do termo e feita sua leitura no início da entrevista. Durante as entrevistas foram abordadas as percepções dos entrevistados sobre o trabalho, seus desafios e implicações políticas, assim como relatos do cotidiano, mudanças durante a pandemia, além de resgatar a trajetória de cada um/a até chegar a trabalhar no Ação Rua e dados sociodemográficos como

idade, gênero, raça/etnia, escolarização, etc. Foi utilizado para a realização das entrevistas um roteiro pré-estruturado (anexo 4) que operou como uma guia, dando abertura para aspectos que os entrevistados consideraram relevantes mesmo não estando no roteiro.

Como tentativa de proteger a identidade dos mesmos, não identificarei de qual núcleo são, pois estamos vivenciando períodos onde expressar nossas opiniões poderiam gerar algum tipo de represália. Assim, é intencional também não falar explicitamente da instituição que me contrata, nem do território onde desenvolvo o trabalho, nem os nomes dos outros serviços ou equipamentos que apareceram ao longo do texto. Durante as citações de trechos de entrevistas utilizei pseudônimos, às vezes mais de um, para identificar meus colegas, e também os usuários/as<sup>10</sup>. Neste sentido, quando falo de colegas, posso estar me referindo tanto às pessoas que trabalham diretamente comigo, na mesma equipe, ou aos colegas que trabalham em outros núcleos.

Ainda neste sentido, buscarei diferenciar o linguajar utilizado pelas equipes com aspas e itálico, da mesma forma que utilizo as citações, evitando explicações demasiado profundas ou comparações com conceitos estabelecidos. O intuito disto é não diferenciar a fala dos meus colegas dos demais autores, privilegiando suas interpretações e teorias sobre o funcionamento do serviço e suas práticas, de forma individual e coletiva, assim como informar (sem informar) o leitor, das categorias e linguagem utilizadas no serviço e nas ruas, da mesma forma que eu, uma estrangeira, recém chegada, tive que aprender com meus colegas e usuários.

O presente trabalho está dividido em três capítulos, no **primeiro capítulo**, apresento *o Serviço Especializado em Abordagem Social*, seu contexto de origem e funcionamento, assim como busco localizá-lo dentro de uma malha de estruturas da prefeitura, salientando suas particularidades em relação a outros serviços. No **segundo capítulo**, aprofundo nas práticas cotidianas das *Equipes de Abordagem* e nos posicionamentos dos trabalhadores sociais e seus dilemas enquanto parte da Prefeitura de Porto Alegre. No **terceiro capítulo**, apresento o trabalho das equipes durante a pandemia de COVID-19, entendendo este momento, enquanto um período de agudização das diferenças e carências, que acarretam medidas e tomadas de decisão mais enfáticas por parte dos trabalhadores sociais que por sua vez, permite vislumbrar de forma mais explícita as lógicas apresentadas nos capítulos anteriores.

---

<sup>10</sup> Usuários/usuárias é uma maneira de referir-se aos atendidos no serviço, são usuários do serviço. Seria um termo equivalente à atendidos/das.

## 1. O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL NO CONTEXTO DE PORTO ALEGRE

Funcionários desinteressados, que realizam estritamente apenas as atividades a qual foram incumbidos, indiferentes aos problemas dos demais, ou as falhas que geram o mal funcionamento do sistema. Normatizações construídas por técnicos que pouco ou nada sabem sobre as práticas *in loco*, que nunca colocaram os pés e as mãos no barro. Programas que mais alardeiam seus logros do que de fato funcionam. Estas são algumas imagens populares acerca dos serviços públicos e seus servidores que se tornaram ícones da burocratização e do estado moderno. Obviamente com certo exagero, já que boa parte dos agentes envolvidos na construção da estrutura do estado, são pessoas éticas e empenhadas em realizar suas tarefas.

Embora cada setor e função tenha suas particularidades, algumas contrariam por princípio esta imagem do burocrata indiferente, ao ponto de surpreender os *atendidos*. Este parece ser o caso do serviço social como um todo, em especial em programas como o Serviço Especializado em Abordagem Social. O envolvimento requerido, a capacidade de escuta e compreensão de cada situação particular, o desejo de ajudar os *atendidos* que se sobrepõem aos limites requeridos ou impostos pela gestão executiva e uma dose de criatividade, são elementos imprescindíveis para que os trabalhadores se adaptem bem à tarefa, na visão dos trabalhadores. Para esses, o seu trabalho não envolve apenas resolver problemas de acesso a recursos escassos e direcionar os *atendidos* no uso das estruturas do Estado, mas também adaptar as regras, *costurar* com outros serviços, defender o direito dos *atendidos* diante de tentativas de dispensá-los e por vezes, brigar e ludibriar a própria *gestão*.

Por *gestão* me refiro tanto a instituição estatal que coordena diretamente as atividades do serviço seguindo regramentos, protocolos e diretrizes construídas no nível executivo do estado, que, em alguns casos, também pode incluir um emaranhado de instituições que possuem alguma gerência sobre estas práticas. Uma vez que as diretrizes de trabalho são definidas fora das equipes de abordagem, levando muito pouco em consideração a opinião dos trabalhadores da *ponta*, estas nem sempre tem uma efetividade o que leva a necessidade de adaptar as normativas, ou mesmo brigar e ludibriar. Caso isso não ocorra, corre-se o risco de ser impossível efetuar um trâmite, como veremos mais adiante. A seguir vamos tratar do funcionamento e estrutura do serviço, iniciando por sua formação, e as encruzilhadas que os trabalhadores enfrentam, quando se depara com enfoques distintos acerca de sua função e forma de trabalho, e as angústias que isso gera.

## 1.1 Breve trajetória do serviço

A Assistência Social, enquanto política pública, começou a ser reformulada a partir da constituição de 1988 quando foi reconhecida como direito de cidadania, passando a compor o tripé da Seguridade Social junto com as políticas de Saúde e de Previdência Social. A partir deste momento foi criando-se todo o marco jurídico-regulatório para a implantação, iniciando pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS – 1993), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS – 2004)<sup>11</sup> e culmina com a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (TSS) em 2009<sup>12</sup> que define a estrutura organizativa mínima dos Serviços ofertados a nível nacional. Em 2009, no Brasil, foi instituída a Política Nacional para a População em Situação de Rua por decreto (BRASIL, 2009), numa tentativa de coordenar esforços de diversas secretarias para garantir atendimento e cuidado a este segmento populacional.

Com este marco legal foram criados os Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS) que atendem situações que foram definidas como de "média complexidade", que inclui o atendimento a famílias e indivíduos considerados com seus "direitos violados". Nesta perspectiva a Situação de Rua seria considerada uma violação de direitos. Também foram criados os Centros de Referência Especializados para a População em Situação de Rua (Centros POP) e o Serviço Especializado em Abordagem Social<sup>13</sup>. Cada Município teria autonomia relativa para organizar vários dos serviços ofertados, incluindo cogestão em parcerias público-privadas, como no caso de Porto Alegre, que deu continuidade a um projeto iniciado em 2007 conhecido como "Ação Rua". Atualmente as equipes atendem adultos, crianças e adolescentes numa perspectiva multigeracional, ou seja, mesma equipe faz a abordagem e acompanhamento de crianças e adolescentes em situação de rua moradia e/ou rua sobrevivência<sup>14</sup>, atendendo também suas famílias, e faz a abordagem e acompanhamento de pessoas adultas em situação de rua.

---

<sup>11</sup> "Materializa"/"operacionaliza" a LOAS e implementa o Sistema Único da Assistência Social (SUAS).

<sup>12</sup> Teve uma reatualização em 2014 que fez pequenas modificações, como incluir na tipificação do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos na faixa etária Adultos.

<sup>13</sup> Serviço Especializado em Abordagem Social é o nome formalmente contido nas normativas e tipificações, porém é comumente chamado no campo apenas Serviço de Abordagem Social, SAS ou Serviço de Abordagem. Utilizarei qualquer uma dessas formas indistintamente.

<sup>14</sup> Dentro do serviço se considera como *rua moradia* a situação de crianças ou adolescentes com vínculos familiares extremamente fragilizados, que pernoitam na rua e fazem desse seu principal espaço de socialização, como *rua sobrevivência* são consideradas as crianças e adolescentes que se encontram em situação de trabalho infantil e/ou mendicância nas ruas, acompanhadas ou não de adultos responsáveis no momento da atividade produtiva.

As transformações recentes do serviço que se deram a partir de 2016, foram acompanhadas por mim enquanto trabalhadora desde 2012, o que me permitiu ter registro da temporalidade e entraves neste processo de readequação. Ao mesmo tempo que estas diferenças ficaram plasmadas nos documentos técnico orientadores Projeto Ação Rua de 2006 (FASC, 2006), Projeto Serviço de Abordagem Social de 2010 (FASC, 2010) e no Serviço Especializado de Abordagem Social. Orientadores contextuais, conceituais e metodológicos de 2019 (FASC, 2019).

Resumiendo estas mudanças podemos dizer que: entre 2007 e 2016 o Serviço Ação Rua manteve foco apenas na situação de rua vivenciada por crianças e adolescentes, em 2016 as equipes são ampliadas mas o trabalho continua dividido dentro delas tendo um número de trabalhadores atendendo exclusivamente adultos em situação de rua e um grupo atendendo exclusivamente crianças, adolescentes e suas famílias; em 2018 aconteceu uma nova reformulação e reorganização do trabalho para uma lógica “multigeracional” (acabou-se com equipes específicas para cada público baseado na faixa etária). Além disso, nove equipes tiveram reduções no seu número de trabalhadores, um dos núcleos foi extinto e outras três equipes tiveram um pequeno aumento de trabalhadores na sua composição e passaram a atender um território maior. Cabe ressaltar que até esta configuração atual o trabalho de abordagem social era executado por equipes diferentes, inclusive antes da implementação do SUAS.

Antes da atual organização da Assistência Social, Porto Alegre registrou várias iniciativas e experiências de serviços que tiveram como foco o atendimento a “pessoas em situação de rua”, e que, de alguma maneira, foram a base local sobre a qual se apoiou a reorganização dos serviços e equipamentos tipificados a nível nacional dentro da PNAS. O Município tem serviços específicos que trabalham na “abordagem social” desde 1994, conforme apontado por Julia Obst, Lirene Finkler e Suely Silva Santos (2012), entendendo por abordagem social o trabalho realizado por equipes específicas que saem para a rua ao encontro das “pessoas em situação de rua” para realizar nesse espaço suas primeiras intervenções e aproximações, visando a construção do vínculo por meio da escuta e identificação das vulnerabilidades e violações de direitos vivenciadas.

Em 1998 foi implantado o Atendimento Social de Rua (ASR) com foco nas pessoas adultas como parte de uma rede de serviços socioassistenciais especializados<sup>15</sup>, gerenciada

---

<sup>15</sup> Essa rede de serviços estava composta pela ASR, a Casa de Convivência e o Abrigo Marlene dentro da “rede própria”, é dizer dos serviços executados diretamente pela FESC, e pelo Serviço de Hospedagem, a Casa de Convivência Ilê Mulher, a Casa Lilás, o Albergue Felipe Diehl e o Albergue Dias da Cruz. (PIZZATO, 2012)

pela então Fundação de Educação Social e Comunitária (FESC). A FESC foi instituída em 1977 e em 1994 foi transformada em pessoa jurídica de direito público através da Lei nº 7.414/94, sendo outorgado status de Secretaria e assumindo a gestão da Política de Assistência Social na cidade. Em 2000 a FESC foi reordenada e passou a chamar-se Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), denominação que mantém até os dias de hoje, através da lei nº 8509/00, e a partir do ano 2007 enquanto órgão gestor da Política de Assistência Social começou a trabalhar na organização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Município, iniciando um processo de reordenamento institucional para adequação ao marco legal da União.

Resgatando a trajetória dos serviços de busca ativa e intervenção na rua, destinados a Crianças e Adolescentes em situação de rua sistematizada por Lirene Finkler (2011:50-59) e Helena Lancelotti (2016:61-70), vemos que as primeiras intervenções aconteceram em 1994, durante a gestão de Tarso Genro (PT - Partido dos Trabalhadores), iniciando com ações de abordagem focadas na Rodoviária de Porto Alegre e na Praça da Alfândega no Centro Histórico da capital, locais que visivelmente concentravam maior quantidade de pessoas que faziam da rua seu espaço de moradia. No ano 2000, através da constituição do Serviço de Educação Social de Rua da Prefeitura de Porto Alegre (SESRUA) as abordagens se ampliaram para toda a cidade, porém, ao ser uma equipe única, não conseguiram territorializar o trabalho e acabaram ficando muito focados no Centro onde se apresentava a maior demanda. No mesmo ano iniciou a Educação de Rua Comunitária, iniciativa conveniada com Organizações da Sociedade Civil (OSC), contando com três equipes em três territórios diferentes (Leste, Glória/Cruzeiro/Cristal e Partenon/Lomba do Pinheiro). Em 2007 foi implementado o “Ação Rua”, como um projeto do município, mantendo a dinâmica de convênio e regionalizando as ações de abordagem social com foco em crianças e adolescentes em situação “rua moradia” e/ou “rua sobrevivência”<sup>16</sup>.

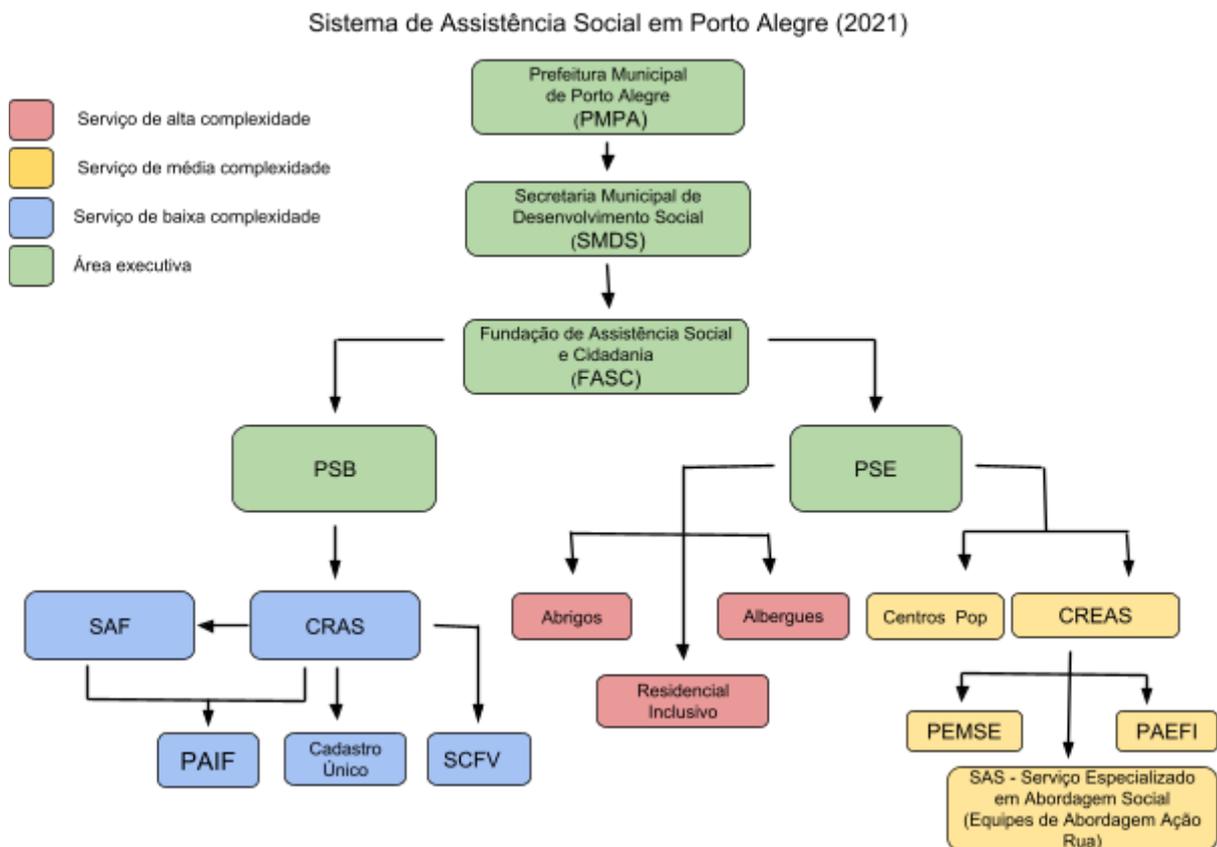
Em 2010 com a implantação do SUAS em Porto Alegre a política de Assistência Social foi reorganizada, criando as coordenações de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial (que inclui a média e alta complexidade) em consonância com a PNAS e a TSS. O Serviço Especializado em Abordagem Social está tipificado como de “média complexidade” e por tal é referenciado ao CREAS de cada território. Com isto, o Atendimento Social de Rua (ASR) foi descentralizado e a abordagem social de pessoas adultas em situação de rua ficou

---

<sup>16</sup> Sobre a mobilização e configuração destas duas categorias pode ser consultado o trabalho de Helena Lancelotti (2016).

sob responsabilidade direta dos nove CREAS do município, enquanto a abordagem de crianças e adolescentes ficou sob responsabilidade das equipes de Ação Rua que começaram a trabalhar referenciados aos CREAS.

Quadro 1 - Organização do sistema de assistência social em Porto Alegre



Fonte: Elaborado pela autora com base em pesquisas nas mídias oficiais da prefeitura de Porto Alegre.

Sendo que um CREAS poderia ter mais de uma equipe de Ação Rua referenciada de acordo com a divisão territorial. Portanto, historicamente, os serviços oferecidos para a população em situação de rua nesta cidade foram segmentados conforme a faixa etária do público atendido e advogando pelo trabalho em “rede”, porém como dito acima, atualmente o Serviço de Abordagem Social/Ação Rua foi reorganizado e a mesma equipe realiza a

abordagem de crianças, adolescentes, adultos e idosos em situação de rua, mantendo a distinção entre moradia e sobrevivência para as situações de crianças e adolescentes<sup>17</sup>.

Hoje o Serviço de Abordagem Social possui doze equipes pertencentes a nove Organizações da Sociedade Civil conveniadas e referenciadas nos nove CREAS da cidade (Quadro 1). Cada equipe está composta em média por um(a) articulador(a) institucional com funções de coordenação da equipe e articulação com a Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC (tanto com a sede como com o CREAS) e outras instâncias; três técnicos/as sociais (principalmente formados em Serviço Social e Psicologia, mas tem abertura para outras formações com Ciências Sociais, Pedagogia e outras disciplinas dentro do campo das “Ciências Humanas”) e cinco educadores/as (as exigências para ocupar este cargo varia de instituição para instituição, mas formalmente a educação exigida é ensino médio). A carga horária e o salário variam de segmento a segmento, assim como tem uma pequena variação entre as instituições que contratam. As articulações e os educadores/as sociais têm uma carga horária de 40 horas semanais, já os técnicos/as sociais fazem 30 horas, isto gera algumas tensões internas na organização do trabalho e é motivo de reivindicação que os educadores consigam diminuir sua carga horária pois se considera que a intensidade do trabalho é a mesma que para os técnicos, embora as "responsabilidades" possam ser diferentes. Existe também uma brecha salarial entre técnicos e educadores, os primeiros recebendo em média um 50% a mais que os segundos.

Quase todas as instituições conveniadas encarregadas de gerir as equipes de abordagem estão ligadas a denominações de cunho cristão católico, com exceção da AMURT/AMURTEL de orientação neohumanista<sup>18</sup>. Estas instituições têm a *caridade* como um dos pilares da sua ética, sendo historicamente ligada à assistência aos “menos favorecidos”. Estas noções de desfavorecimento, desigualdade e injustiça são naturalizadas

---

<sup>17</sup> Uma particularidade de Porto Alegre é que o “Ação Rua” trabalha tanto com a abordagem como com o acompanhamento PAEFI, o que, segundo a Tipificação de Serviços Socioassistenciais (2019) seriam atividades separadas. O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI) é um “ Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito.”

<sup>18</sup> O Neohumanismo é uma corrente filosófica de origem indiana que prega a visão integradora do mundo e dos seres que vivem nele, através do desenvolvimento progressivo das pessoas.

na cosmovisão cristã, como resultado do afastamento das pessoas, da sua moral, o que por um lado leva à desagregação do indivíduo na sociedade, gerando tanto sofrimento do próprio, como o de terceiros (Silva, 2006). Neste sentido, as relações de cuidado, estabelecidas a partir da ótica cristã da caridade, buscam, antes de mais nada, a realização de sua cosmovisão na pessoa do indivíduo caridoso, que tem por finalidade última “recuperar” os menos favorecidos, dentro de uma baliza moral cristã, mesmo que fora de uma retórica religiosa. O quadro abaixo, explicita esta relação com as instituições religiosas.

Quadro 2 - Relação das instituições e sua orientação filosófica ou religiosa

<b>Instituição Conveniada</b>	<b>CREAS</b>	<b>Vinculação religiosa</b>
AMURT/AMURTEL	Restinga/Extremo Sul	Neohumanismo, Rabhat Rainjan Sarkar
Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA)	Leste	Franciscanos
Rede Calábria	Sul/Centro Sul	Pobres e Servos da Divina Providência - São João Calábria
Obra Social Imaculado Coração de Maria (OSICOM)	Norte/Noroeste	Congregação das Irmãs Imaculado Coração de Maria
Amparo Santa Cruz (Glória)	Glória/Cruzeiro/Cristal	Congregação da Pequena Obra da Divina Providência.
Pequena Casa da Criança (Cruzeiro e Cristal)		Congregação Missionárias de Jesus Crucificado
Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA)	Lomba do Pinheiro	Franciscanos
Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA)	Partenon	Franciscanos
Ação Comunitária Participativa (ACOMPAR)	Eixo Baltazar/Nordeste	Origem paroquial, vinculada às Irmãs Carlista e a Mitra Arquidiocesana, mas atualmente desvinculadas delas.
AICAS - Associação Intercomunitária de Atendimento Social (Centro)	Centro/Ilhas/Humaitá Navegantes	Irmãs do Imaculado Coração de Maria e Irmãs da Divina Providência
Fundação Fé e Alegrias (Humaitá Navegantes)		Jesuítas
Fundação Fé e Alegria (Ilhas, Boa Vista, Bom Fim)		Jesuítas

Fonte: Elaborado pela autora com base em pesquisas nas mídias oficiais de cada instituição.

Cabe ressaltar que a Assistência Social esteve intimamente ligada em seu desenvolvimento às práticas caritativas de auxílio aos pobres, tratada como uma relação de favor e benesses sendo dirigida aos pobres, doentes e incapazes de se manterem. A pobreza não era vista como uma questão social e sim um problema de cada indivíduo. Visão que ainda está arraigada nas práticas e discursos, que se mistura com a lógica dos direitos humanos.

Entre as exigências de gestão (prefeitura) e as lógicas dentro das instituições que contratam as equipes se encontram os trabalhadores sociais, autorreferida como a *ponta*, que está em contato direto com as pessoas em situação de rua, ao mesmo tempo que precisa responder a urgências e emergências cuja classificação como tal não são necessariamente estabelecidos por critérios próprios. Por vezes as situações encontradas se impõem como demandas que precisam ser atendidas de imediato e o planejamento se desfaz. As equipes acabam por direcionar as energias a isso (por exemplo demandas de saúde de algum usuário que é necessário acompanhar nesse mesmo momento), em outras vezes para demandas que chegam verticalmente (por exemplo: solicitações de abordagem que chegam direto de alguma área de governo, ou demandas burocráticas de liberação de benefícios que são avisadas de um dia para outro, etc). Isto gera uma tensão no desenvolver do trabalho e muitas vezes é verbalizado na expressão *corre* ou *correria*. Não são poucas as vezes que ao finalizar o expediente de trabalho se escuta a expressão “*hoje foi uma correria*”, devido a necessidade de administrar muitos frentes, demandas e lógicas, desde o tempo/temporalidade do atendimento direto com a pessoa em situação de rua, dos contatos que devem ser feitos para mediar alguns acessos, até as burocracias que precisam ser respondidas, estas situações se verão melhor explicitadas nos próximos capítulos.

As equipes estão formadas por *técnicos sociais* provenientes de áreas como psicologia e serviço social principalmente, já que se deve dar preferência a estas profissões segundo o documento orientador (FASC, 2019)<sup>19</sup>. Porém, como dito anteriormente, o instrumento deixa certa abertura para outras graduações. Durante a pesquisa pude registrar a presença de trabalhadores proveniente das ciências sociais (sendo eu mesma socióloga), pedagogia, história e até biologia. Os *educadores sociais*, embora tenham uma formação mais heterogênea, estão geralmente vinculados a disciplinas das ciências humanas como estudantes

---

<sup>19</sup> “Cada Unidade Referenciada do Serviço de Abordagem Social - Ação Rua deve contar com equipe interdisciplinar, sendo, composta por, no mínimo, 01 (um) articulador institucional (mínimo 30h semanais), 02 técnicos sociais (preferencialmente psicólogos e assistentes sociais, 30h cada, conforme legislação) e 04 educadores sociais (40h), com configuração diferentes por território e conforme termos e parcerias assinados e vigentes.” (FASC, 2019:29)

ou já graduados. De fato, muitas instituições quando fazem seleções para seus trabalhadores preferem estudantes graduados das “humanidades” (ver anexo V).

Inicialmente tentei realizar um levantamento de todas as equipes para mapear sua formação em termos de idade, gênero, etnia e área de estudo. Infelizmente não consegui efetivar dito levantamento das 12 equipes, enviei por email a proposta em agosto de 2021 e acabei efetuando o levantamento das 4 equipes que responderam. A caracterização destas 4 equipes dá uma ideia do exposto acima sobre o peso das “humanidades” como formação dos recursos humanos. Em total estas 4 equipes somavam 48 trabalhadores, dos quais 10 eram formados em Psicologia, 1 estudante de Psicologia, 10 formados em Serviço Social, 1 estudante de Serviço Social, 4 formados em Ciências Sociais, 1 estudante em Ciências Sociais, 8 formados em História, 1 estudante de Geografia, 1 formado em Pedagogia, 1 estudante de Pedagogia, 1 formado em Saúde Coletiva, 1 formado em educação física, 1 estudante de Direito e 8 com ensino médio. Se considerarmos as pessoas dessas equipes que estavam exercendo como educadores/as, temos um total de 27, destes, 8 com ensino médio completo, 13 já formados (8 em História, 1 em Psicologia, 1 em Educação Física, 1 em Saúde Coletiva, 1 em Ciências Sociais e 1 em Serviço Social), 6 estudando graduação (1 em Ciências Sociais, 1 Geografia, 1 Pedagogia, 1 em Serviço Social, 1 em Direito e 1 em Psicologia).

Quadro 3 - Formação dos membros das equipes relevadas

Formação	Técnicos*	Educadores com Graduação Universitária	Educadores (Estudantes Universitários)	Educadores (Sem formação universitária)
Psicologia	9	1	1	
Serviço Social	9	1	1	
Ciências Sociais	3	1	1	
História		8		
Geografia			1	
Pedagogia			1	
Saúde Coletiva		1		
Educação Física		1		
Direito			1	
Ensino Médio				10

\* Todos os técnicos, por exigência do convênio, possuem formação universitária. Incluindo as articulações institucionais (coordenadoras).

Da mesma forma, das 8 entrevistas realizadas: 2 eram formadas em Serviço Social, 1 em Psicologia, 1 em História, e 1 em Pedagogia, além de 1 pessoa estudante de Serviço Social, 1 de Psicologia, 1 de Ciências Sociais.

A partir das reuniões e contatos pessoais com as equipes pude identificar que em geral estas pessoas estão identificadas com um posicionamento *progressista de esquerda*<sup>20</sup> sensíveis às questões sociais e a desigualdade de acessos, muitas provenientes da periferia de Porto Alegre. Esta perspectiva de ética progressista, em geral, se apresenta na defesa do acesso dos atendidos aos *direitos sociais* definidos pela lei, de forma consciente e ativa, buscando garantir o protagonismo dos mesmos neste acesso, já que o problema em questão não estaria localizado na ação individual destas pessoas ou em seus princípios morais, mas sim na falha do estado brasileiro em garantir igualdade de direitos a todos os cidadãos. Portanto, esta perspectiva diverge tanto da ideia de que a Pop Rua constitui “*um problema*”, como a de que são sujeitos “*desprovidos*” ou “*desorganizados*”, e portanto passíveis de receber a caridade dos demais.

Ainda sobre o perfil dos trabalhadores, seria importante demarcar que se as equipes parecem ter uma homogeneidade ideológica, é porque o engajamento no serviço é indispensável para o seu bom funcionamento e este engajamento se dá via de regra por fatores ideológicos. Pois engajar-se aqui, na prática, significa antes de tudo cumprir com a tarefa, às vezes fora do horário de trabalho, às vezes apenas para “não deixar o colega sozinho”, às vezes intervindo onde outros serviços não intervêm. Por exemplo, em minha experiência pessoal, sendo moradora do território onde atuo, frequentemente inicio as atividades antes de chegar no trabalho e/ou voltando para casa. Encontro meus atendidos nas esquinas, na ida ao mercado, quando pego um ônibus. Para meus colegas não é muito diferente. Sendo o trabalho uma premissa para o bom funcionamento do serviço, seria difícil aceitar pacificamente um companheiro que não fizesse o mesmo tipo de esforço, ou seja, que fizesse apenas aquilo considerado “dentro de suas obrigações”. Este tipo de atitude rapidamente gera conflitos, mal-estar, desconfortos e discussões, que se não resolvidos acabam pelo desligamento de um dos colegas. Criando assim um padrão de trabalhadores, o que constatei se dar de forma semelhante em outras equipes, embora sempre haja exceções a regra.

---

<sup>20</sup> Defino aqui *progressismo de esquerda* como um posicionamento que privilegia os direitos básicos coletivos em detrimento dos direitos e capacidades individuais, em oposição ao pensamento *progressista liberal*, que busca garantir os direitos básicos individuais pressupondo que, uma vez que estes sejam garantidos, os cidadãos teriam plena capacidade de se desenvolver, o que invariavelmente resultaria em uma seleção por meio da meritocracia.

Dentro da estrutura institucional de funcionamento do serviço se faz necessário mencionar a Central de Abordagem, visto que uma das formas da equipe ser acionada para ir ao encontro de pessoas em situação de rua é através do que se conhece como *solicitações de abordagem*. Em Porto Alegre existe uma Central de Abordagem que recebe e redireciona para as equipes da cidade as demandas, porém também as equipes podem ser acionadas diretamente seja por pessoas da comunidade que já conhecem o serviço ou pelos colegas *da rede*<sup>21</sup>. A Central de Abordagem de Porto Alegre tem profissionais que atendem os telefonemas, escutando as demandas dos *solicitantes*<sup>22</sup>, e também centralizam e redirecionam as solicitações feitas através do sistema Fala Poa (156)<sup>23</sup>. A Central de Abordagem esteve alocada inicialmente no CREAS Centro, passando depois para a sede central da Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC) para em 2019 mudar-se e passar a compor o Centro Integrado de Comando da Cidade (CEIC), o que expõem uma controvérsia do momento, e que podemos considerar histórica também, por inserir a situação de rua no âmbito das questões de segurança pública, visto que o CEIC faz parte da Secretaria Municipal de Segurança.

Os *solicitantes* são pessoas que acionam a Central de Abordagem demandando intervenção/atendimento para pessoas em situação de rua, muitas vezes são derivadas à central de abordagem após chamar a Brigada Militar ou o SAMU. Qualquer pessoa pode fazer uma *solicitação de abordagem*. Frequentemente os *solicitantes* pedem retorno das ações, ou seja, demandam serem informados sobre a ação realizada, sobre o resultado da ida das equipes ao encontro da pessoa ou grupo de pessoas em situação de rua e os encaminhamentos dados. Uma ideia que costuma-se destacar entre os trabalhadores, seria seu papel como educadores, ou seja, como parte de uma *educação social* com os cidadãos através do diálogo com os *solicitantes*, principalmente com os que ligam com a demanda expressa da equipe “*tirar do local*” a pessoa ou grupo, pautando as respostas dadas em termos da observância aos direitos humanos e a importância do cuidado com a população em situação de rua. Explicando que o serviço não faz remoções nem constrange ou obriga as pessoas a sair do espaço, que é

---

<sup>21</sup> “*A rede*” expressão que se refere a rede de atendimento territorializada composta por serviços de diversas políticas como Unidade de Saúde, Escolas, Centros de Referência em Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), Conselho Tutelar, etc.

<sup>22</sup> *Solicitante* termo êmico utilizado para referir-se a pessoa que entra em contato com a Central de Abordagem e faz uma *solicitação de abordagem*.

<sup>23</sup> O Sistema Fala Porto Alegre é um sistema de atendimento ao cidadão que unifica o atendimento telefônico de demandas da população pelo número 156, mas também pode-se acessar via web ou app para celular, permitindo fazer reclamações e solicitações de diversos serviços da Prefeitura. Maiores informações em [http://www2.portoalegre.rs.gov.br/portal\\_pmpa\\_servicos/](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/portal_pmpa_servicos/) (Acesso em 01/11/2020)

um serviço que trabalha em prol da garantia de acesso aos direitos para estas pessoas, e que elas também têm direito de usufruir da cidade.

Vemos assim uma interface de controle sobre esta população. O serviço é acionado para ir até o encontro dessa pessoa e conseguir conversar e, quem sabe, iniciar um processo de acompanhamento social, mas muitas vezes as expectativas de quem solicita o serviço é de que se “solucione o problema”. Quer dizer, se retire essa pessoa ou pessoas do local, uma vez que sua presença causa algum tipo de incômodo ao solicitante.

Claro que nem sempre a solicitação de abordagem vem acompanhada com esta carga, às vezes a ligação para a Central está motivada por uma preocupação com o bem-estar da pessoa em situação de rua. São pessoas que “*ajudam*”, muitas vezes chamadas de “*madrinhas*” ou “*padrinhos*” pelos habitantes da rua. Eventualmente com estas pessoas o serviço estabelece um contato mais estreito e se converte em referências comunitárias para pensar estratégias de cuidado, principalmente quando envolve uma questão de saúde. Tem-se assim um envolvimento pessoal grande em cada parte do processo de trabalho, a palavra se torna um elemento fundamental em cada intervenção, o que afeta os trabalhadores em vários níveis, pois muitas vezes as exigências de “abordar” e “solucionar” não estão de acordo com a perspectiva ética de chegar, conhecer, dialogar e construir junto a pessoa atendida. Esta tensão entre o que é demandado (muitas vezes inclusive demandado institucionalmente através da PSE ou de outros órgãos da Prefeitura que pressionam a PSE e estas por sua vez demandam das equipes), o prescrito nos documentos orientadores, os posicionamentos das ONG e os posicionamento dos trabalhadores, surge principalmente nas questões de atendimento a situações de rua moradia, maiormente quando esta se dá em locais mais visíveis.

Esta cristalização da situação de rua como problema a ser enfrentado e as pessoas que se encontram nessa situação marcadas com vítimas ou como vagabundos, dependendo da performatividade de cada sujeito ou da perspectiva de quem olha, prevalece no entendimento hegemônico sobre o fenômeno. Conforme Schuch e Gehlen (2012) certa tendência a essencialização do entendimento da situação de rua como uma problemática social está associada a uma correlação entre dinâmicas que conjugam duas perspectivas: uma que constrói o fato de estar na rua como um problema que demanda intervenções e práticas de governo determinadas e outra que subentende as pessoas em situação de rua como sujeitos de “falta”. Os autores apontam que estas duas definições muitas vezes não levam em consideração a agência política dos sujeitos colocados nesta situação social, e contrastam a

definição “oficial” dada pelo decreto que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua com a dada pelo MNPR. O decreto diz:

Parágrafo único. Para fins deste Decreto, considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL, 2009)

Nesta definição, a noção de despossessão, contínua como o maior agregador da variedade dos sujeitos constituídos dentro dessa “população”, com a mobilizada pelo Movimento Nacional da População de Rua (MNPR) na qual se acentua a disposição para lutar por direitos, o protagonismo de seus participantes na produção de sua história e sua solidariedade (SCHUCH, P.; GEHLEN, I. 2012, p. 19-20).

No entanto, para além deste contraste, proponho que o reconhecimento da perspectiva de agência e protagonismo das pessoas em situação de rua não é mobilizada apenas pelos membros do MNPR, mas também pelos agentes de estado mais próximos da Pop. Rua, ou seja, os trabalhadores sociais que estão na *ponta*, aqueles cuja ação profissional e política em geral está voltada para a garantia de direitos desta população e não os enxerga apenas como sujeitos da falta senão como pessoas com desejos, vínculos, histórias e potências. Situando-se assim entre produtores do estado e ativismo em defesa e promoção dos direitos humanos, como uma prática de gestão que é *dá* e na *margem*. Chegando a uma parcela da população que vive no interstício da lei e das normas sociais. Sobre este interstício, trata o conceito de *margem* de Veena Das e Deborah Poole (2008). Dizem as autoras: a margem constitui este “*lugar de prática, onde a lei e outras práticas estatais são colonizadas mediante outras formas de regulação que emanam das necessidades urgentes das populações, com o fim de assegurar a sobrevivência política e econômica.*” (DAS e POOLE, 2008: 24). Neste sentido, as práticas dos trabalhadores sociais são “colonizadas” pelas necessidades e possibilidades dos atendidos, à medida que devem mediar o acesso aos recursos, através da adaptação dos procedimentos de acesso, sem o qual a maior parte da Pop Rua não teria possibilidade de cumprir com as exigências formais, o que invariavelmente exige uma dose de *arbitrariedade* (GUPTA, 2012), diferenciando-se de outros servidores públicos considerados *indiferentes* (HERZFELD, 1992) que seguem as normatizações “*a risca*” e evitam envolver-se com as

questões dos atendidos, ou mesmo realizar qualquer tarefa que escape do estipulado para sua função, com quem muitas vezes devem entrar em conflito.

Em outras palavras, entre o que é planejado pelo poder executivo, enquanto política pública para a Pop. Rua, e esta população, existe uma lacuna, um interstício, que constitui uma zona de agenciamento onde os trabalhadores sociais podem negociar e adaptar os procedimentos para que o recurso de fato chega ao seu destino, uma vez que envolve negociações informais com outros serviços e atores sociais, busca de estratégias e novas formas de driblar os percalços e inclusive horas de trabalho informal<sup>24</sup>. Estas estratégias, formas de estar e fazer o estado na margem, suas motivações e afetos mobilizados pelos trabalhadores sociais, são o objeto desta pesquisa.

Portanto, o “fazer estado” das equipes está intrinsecamente ligado à capacidade mover-se neste interstício. Na prática, significa compreender e dialogar com os atendidos, adequar as normas e os protocolos a suas capacidades e necessidades, o que pode incluir, muitas vezes, “romper as regras” ou buscar meios alternativos e heterodoxos para a resolução das demandas. Mas acima de tudo, significa colocar-se em um lugar que dificilmente os demais agentes públicos se colocam, abrindo mão da autoridade e de uma postura “profissional” e estabelecendo uma relação informal.

## **1.2 Qual é o nosso trabalho? Discursos e controvérsias em torno do objetivo de intervenção.**

Formalmente, segundo o documento orientador elaborado pela Prefeitura de Porto Alegre o serviço teria como objetivo geral: “*Promover com o público atendido no espaço da rua alternativas de enfrentamento e superação de vulnerabilidades, identificando violações de direitos, mediando e articulando o acesso às políticas públicas, serviços e benefícios da assistência social e demais políticas*” (FASC, 2019:21) E uma lista de objetivos específicos:

- a. Construir o processo de saída, de crianças e adolescentes, das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais.
- b. Identificar famílias e indivíduos em situação de rua com direitos violados, natureza das violações, condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições.

---

<sup>24</sup> Frequentemente, os trabalhadores sociais, usam parte de seu tempo livre para resolver questões relacionadas ao trabalho, começando seu expediente antes do horário, ainda em casa, através do uso do celular; durante o trajeto até o trabalho ou na suas folgas, quando encontra parte dos atendidos que circulam pela cidade; durante seu horário de almoço, ou ainda, após seu horário de expediente, ao retornarem para casa.

- c. Identificar e atender famílias com crianças e adolescentes em situação de rua e/ou trabalho infantil, na perspectiva de sua erradicação.
- d. Estabelecer vínculos com a população em situação de rua através do processo de abordagem no espaço urbano.
- e. Realizar atendimento e acompanhamento social de acordo com a territorialização dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social.
- f. Articular a rede de vínculos dos usuários nos respectivos territórios, de modo a fortalecer as potências existentes na rede comunitária onde o sujeito se encontra.
- g. Propor plano de intervenção individual e familiar em parceria com estes e com todos os atores envolvidos.
- h. Consolidar o atendimento na rede de proteção da região de origem de forma integral, transversal e com foco no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
- i. Possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais contribuindo para a superação da situação de rua, **considerando o desejo e o direito à cidade quando o atendimento se refere à população adulta.**
- j. Contribuir para a articulação e integração da rede de serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica e Especial, com as demais políticas públicas e instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e Movimentos Sociais, buscando a ampliação e qualificação dos serviços;
- k. Manter atualizado mapa situacional e diagnóstico quantitativo e qualitativo da realidade de famílias e indivíduos em situação de rua moradia e/ou sobrevivência, com vistas a subsidiar propostas de intervenção, **respeitando as características do público de atendimento.**
- l. Realizar processos de Mobilização Social, divulgando e sensibilizando a população quanto à problemática da população em situação de rua moradia e/ou sobrevivência e do trabalho infantil visando a superação de preconceitos, corresponsabilidade e compromisso da sociedade, **respeitando o desejo e o direito a cidade e as características do público de atendimento.**
- m. Buscar o fortalecimento e/ou resgate da autoestima e autonomia da população em situação de rua.
- n. Contribuir com a produção de conhecimento sobre a população em situação de rua e processos de abordagem, através da participação das equipes de trabalho em pesquisas, grupos de estudos, seminários, reuniões internas e externas. (FASC, 2019:22-23, grifo nosso para ressaltar a diferença entre esta versão final e a versão prévia do documento a que a autora teve acesso)

Este documento começou a ser elaborado em 2016 quando as equipes de Ação Rua “Adulto” começaram em campo. Recordo que a FASC apresentou uma proposta de documento e organizou um GT (grupo de trabalho) para se debruçar sobre o mesmo, composto por representantes da *gestão* (técnicos da PSE), *dirigentes e articuladores*, *técnicos e educadores* do Ação Rua. Podemos ver uma controvérsia elencada tomando como exemplo uns pequenos acréscimos entre o documento prévio (ao qual tive acesso em julho de 2016) e a versão final de 2019. Muitas discussões foram feitas para tentar adequar o documento orientador de acordo com o posicionamento ético de quem desenvolve o trabalho na rua, e o acréscimo de essas frases destacadas nos objetivos específicos **i**, **k** e **l**, tem a ver com a preocupação específica de não compactuar com políticas higienistas e respeitar a vida das pessoas adultas que fazem da rua seu local de moradia, permanência e socialização. O respeito aos desejos das pessoas atendidas e o reconhecimento ao direito à cidade, de

permanência e circulação em espaços “públicos” são pautas que estão muito presentes no fazer do trabalhador social da abordagem, sendo discutido em muitos encontros e reuniões.

Este princípio ético de respeito à diversidade também é cristalizado em documentos orientadores da Política Nacional de Assistência Social, no Caderno Perguntas e Respostas: Serviço especializado em Abordagem Social. SUAS e População em Situação de Rua (BRASIL 2013) se enfatiza esta questão enquanto eixo norteador do Serviço:

“O respeito à diversidade implica reconhecer as diferenças, a pluralidade e a heterogeneidade dos territórios e as singularidades de cada usuário nesse contexto. Significa, também, superar atitudes e comportamentos de preconceitos e estigmas que levam à discriminação e à consequente marginalização e exclusão social. Os efeitos do preconceito e dos estigmas podem imprimir marcas profundas, na alma, na autoestima, no comportamento e no modo de viver das pessoas, com impactos tão sérios quanto aos decorrentes das situações objetivas de vulnerabilidade e risco social. O serviço deve buscar, continuamente, a superação de estigmas discriminatórios de raça, cor, expressão estética e diversidade de gênero, na afirmação permanente dos direitos às expressões sociais e o respeito às diferentes formas de ser e estar no mundo.” (BRASIL 2013:11)

Estes conceitos se colocam em jogo na prática, espaço de disputas e são performados de diferentes maneiras, inclusive muitas vezes se impõe a necessidade de agir de formas que não são as que concordamos plenamente por demandas que vem de “cima”. Entrando em conflito esta perspectiva ética com outras desde outros âmbitos da própria prefeitura. Das entrevistas podemos extrair discursos que tem a ver com isto, todas as pessoas entrevistadas coincidiram que o foco do trabalho é na *garantia de direitos*, mas que o trabalho em si é muito difícil de explicar com palavras, pois implica uma série de envolvimento, disposições e ações que tem a ver com o imprevisto das situações, mesmo que isto acabe se tornando cotidiano, assim como com as habilidades e disposições pessoais.

“Às vezes eu fico com a sensação que quando a gente explica o que a gente faz na abordagem para um colega, para um outro profissional que não trabalha na abordagem, é muito difícil de tentar dizer exatamente qual é o nosso trabalho. Quando a gente fala ‘ah é garantia de direitos’, é poder pensar com esse usuário um outro desenrolar aí da sua vida, é inexplicável, a gente não consegue dizer para outra pessoa se for pensar da minha profissão que quem faz um psicólogo na abordagem, nossa faz tudo, faz muitas coisas (risos), mas para os colegas que trabalham na clínica deve ser difícil assim. Não tem uma estrutura, a conversa acontece na calçada, com todo mundo passando, interferindo, é um mundo um universo acontecendo quando tu está conversando com uma pessoa. Então realmente para alguns colegas que não trabalham na abordagem deve ser difícil entender o que a gente faz.” (Entrevista Roberta)

“Eu penso que meu papel é justamente tentar garantir o mínimo ao cidadão. Mostrar para ele que ele é um cidadão de direitos e deveres. Eu tenho que

orientar e mostrar para ele o direito que daqui a pouco ele não está percebendo que ele tem, mas não tutelar, porque onde eu vou tutelar ele eu deixo de estar dando um direito a ele, eu estou fazendo por ele e eu tenho que fortalecê-lo para que ele possa ir em busca daquilo que ele deseja.

Mostrar a cada um que vem até nós que ele tem direito, que independentemente da gente ele pode ir acessá-los. Esse é meu trabalho. Fortalecer, orientar, dar uma diretriz. E depois ele se fortalecer e continuar em busca daquilo que ele deseja.” (Entrevista Esmeralda)

“Acho que a gente está sempre na luta pelos direitos, não deixando de conversar com eles pelos deveres também que acho que isso, as pessoas em situação de rua tem seus direitos e tem seus deveres assim também né” (Entrevista Pedro)

Em estes breves trechos de entrevistas podemos ver como a questão da “garantia de direitos” está presente nos discursos destes trabalhadores, assim como também a noção de deveres que os sujeitos teriam enquanto cidadãos. A saída da situação de rua não seria uma imposição no processo do trabalho, senão uma possibilidade dentro das construções singulares, assim como também é problematizado o que a política pública oferece nos casos que o sujeito externaliza e faz movimentos em direção a esse caminho. Neste ponto podemos identificar uma oposição ao que o poder executivo espera e deseja, que as pessoas saiam da rua, muitas vezes sem considerar as nuances que envolve cada situação específica.

A perspectiva do “sucesso” e “eficiência” na gestão pública, é uma constante na relação com as instâncias executivas. Por exemplo, em junho de 2021 várias equipes receberam a visita de um alto funcionário da Secretaria de Desenvolvimento Social, da qual a FASC depende, tive a possibilidade de participar da visita que aconteceu na instituição na qual trabalhava. A proposta era realizar visitas a diferentes equipes a fim de melhor conhecê-las e escutar inquietudes e sugestões. Durante a tal visita a nossa equipe, me chamou atenção uma frase: “*vocês fazem um ótimo trabalho, mas são muito bonzinhos, às vezes tem que ser mais duros*”, em relação aos relativamente pouco casos de “sucessos” (entenda-se de saída das ruas). Outra questão abordada foi acerca da nossa demanda de ampliação das equipes, considerando o aumento da procura pelo serviço. A resposta do funcionário, foi no sentido de informar que isso não seria possível a curto prazo, devido a que o Ação Rua seria um dos convênios mais caros e o executivo estava procurando “*resultados mais expressivos*”, e estes resultados seriam medidos em uma diminuição da quantidade de pessoas em situação de rua. Quando questionado pela falta de retaguarda e de políticas que pudessem sustentar um processo de saída das ruas, apenas se limitou a responder que o executivo estava elaborando uma proposta. Identificando como o executivo mantém o foco na ideia de que a Pop Rua constitui um “*problema*” social a ser resolvido pela gestão pública, de uma forma ou de outra,

estando seu sucesso ou fracasso ligado à opinião pública e a ideia de que algo foi feito a respeito, condizente com a ênfase adotada no estado moderno de “*gestão eficiente*” (MODESTO, 2000).

Desde a perspectiva, que poderíamos chamar de ética, dos gestores do Serviço de Abordagem, e que pode ser traduzida tanto na cobrança por resultados “positivos” nas ações, como na necessidade de tornar visível para a população está eficiência através de atos públicos, onde a retórica moral do “bom governo” é acionada através de termos como “*solucionar*” ou “*resolver*”, ou ainda, mais especificamente “*reinsserir*”, “*acolher*” “*acompanhar*” ou “*mudar*” a vida destas pessoas, sempre balizando estas intenções com dados minuciosos sobre esta população e as estratégias e recursos para o atendimento, essas sempre enumeradas de forma positivada e sem detalhamento das condições de funcionamento. O que em muitos casos vai de encontro com a realidade vivida pelo SAS, em termos de quantidade de vagas, clareza sobre formas de encaminhamento e acesso, demora em aceder a benefícios e espaços, etc.

Este tipo de retórica permeia a maioria dos documentos oficiais, mas podemos ilustrar esta perspectiva de forma mais evidente com alguns posicionamentos públicos de gestores em meios de comunicação. Vera Poncio, ex-presidenta da FASC se posicionou, em matéria por ela elaborada para o jornal Zero Hora publicada no dia 17/05/2019, da seguinte forma enquanto era gestora<sup>25</sup>:

“O problema mais dramático de uma cidade está nas pessoas que vivem na rua. A solução é urgente, porém complexa. Sob a orientação do prefeito Nelson Marchezan, optamos por tratar a questão sem paliativos. Antes de agir, fizemos um diagnóstico. Temos cerca de 4 mil pessoas em situação de rua. A maioria (85%) são homens, entre 27 e 45 anos, e está há mais de 5 anos em locais públicos. Apenas 5% admitem viver na rua por opção. Entre as razões, 65% alegam uso de drogas, 45% romperam os vínculos familiares e 5% possuem problemas graves de saúde mental.

Com base nestas informações, criamos o Plano Municipal de Superação de Rua, com seis estratégias: qualificar a abordagem e o atendimento, ampliar a rede de saúde mental, aumentar a oferta de oportunidades, revitalizar o espaço urbano, oferecer qualificação Os avanços nos orgulham. O Moradia Primeiro, que garante casa por R\$ 500 de aluguel pagos pelo Poder Público, já tirou 28 pessoas da rua. Há outras 35 em vias de ingressar numa moradia. Acrescentamos 46 leitos de saúde mental na rede hospitalar – 13% a mais. Abrimos três novos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) para tratamento do uso de drogas, nas regiões mais necessitadas. Elevamos de 3 para 7 o número de CAPS abertos 24h – aumentando em quase três vezes o número de leitos. Fizemos parcerias com entidades para qualificar os Centros POPs, especializados em assistir pessoas em

<sup>25</sup> “A situação dos moradores de rua é um problema histórico” Zero Hora, 17/05/2019. <https://gauchazh.clicrbs.com.br/opiniaio/noticia/2019/05/a-situacao-dos-moradores-de-rua-e-um-problema-historico-cjvs9wyfs05d101mar2fji531.html> (último acesso em 05/06/2022)

situação de rua. Agora, temos três unidades que funcionam todos os dias. Concedemos 174 passagens para quem estava em Porto Alegre e não conseguia retornar para o seu local de origem. Implantamos um residencial inclusivo para pessoas com deficiências.

Em dois meses, restaurantes populares serão abertos de forma descentralizada. Enquanto isso, uma carreta está servindo 200 refeições diárias gratuitas no Tesourinha. A situação de rua é um problema histórico, que dificilmente será resolvido, porque há de se considerar a subjetividade dos indivíduos. Organizamos um caminho seguro – com início, meio e a devida continuidade – a fim de garantir a superação da situação de rua e a verdadeira autonomia dessas pessoas.” (ZERO HORA 17/05/2019)

Outros posicionamentos são mais enfáticos, e buscam dar conta de solucionar o *problema interno*, ou seja, a não realização dos objetivos do programa, na visão da *gestão*. O que via de regra é considerado culpa das equipes. As declarações de Nádia Gerhard, também conhecida como Comandante Nádia, devido a sua trajetória como Comandante do 40º Batalhão de Polícia Militar em Estrela/RS e depois do 19º Batalhão de Polícia Militar em Porto Alegre, antes de iniciar sua vida política, e que durante o período que ocupou o cargo de secretária municipal de Desenvolvimento Social e Esporte entre 2018 e 2019, envolveu-se em um embate direto com os trabalhadores da *ponta*, classificando como inadmissível a presença de moradores de rua nas praças da cidade:

“Nós não vamos admitir uma cidade, uma praça que esteja cheia de morador de rua. É um lugar público e as pessoas não podem levar seus filhos, seus pets. Não têm condições de caminhar nem em uma calçada, porque uma pessoa se acha no direito de morar na rua (...) Morador de rua não tem o direito de ter cadeira, cama, mesa, banho, tudo na rua.” (ZERO HORA, 11/05/2019)<sup>26</sup>

Apostando em uma subida de tom em relação à gestão anterior, a secretária não apenas reforçou a noção de que a presença da Pop Rua constitui um problema, mas também expressou abertamente sua perspectiva do que constitui um “direito” legítimo no uso de um espaço público, uma vez que passear com a família e com seus animais de estimação em um parque seria “legítimo” mas a presença de pessoas sem moradia constitui um desrespeito ao uso do espaço mesmo que isto não constitua afronta a nenhum regulamentado ou conjunto de leis. Poucos dias depois, a secretária acusou diretamente os trabalhadores de falta de *efetividade* do serviço por razões ideológicas, ignorando que sua argumentação também constitui um viés ideológico:

<sup>26</sup> “Não vamos admitir uma praça que esteja cheia de morador de rua”, diz Comandante Nádia. ZERO HORA, 11/05/2019.

<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2019/05/nao-vamos-admitir-uma-praca-que-esteja-cheia-de-morador-de-rua-diz-comandante-nadia-cjvk2cots03d201ma6gurgykc.html> (último acesso 05/06/2022)

“A maioria das minhas equipes de rua não convence eles a sair, estimulam a ficar, porque são pessoas que tem uma ideologia de que tem o direito a ficar na rua. São concursados, que não tenho como dizer que não é para fazer” (CORREIO DO POVO, 26/06/2019)<sup>27</sup>

“Muito preocupada eu fico quando uma assistente social nossa diz que não tem políticas públicas voltadas para esse tipo de atendimento, que elas são falhas. Se tem falhas, está na ponta, porque a política pública está posta. Nunca antes teve, que eu me lembre, uma oportunidade tão diferenciada para o morador de rua” (CORREIO DO POVO, 28/06/2019)<sup>28</sup>

Caberia dizer que estes posicionamentos públicos em tom de embate contra os trabalhadores, apesar de não serem uma novidade no serviço, se tornaram mais explícitos nos últimos anos, dentro de um contexto mundial de ascensão do conservadorismo e do reacionarismo que se faz notar em todos os níveis da sociedade brasileira, e se tornou mais evidente com a eleição de Jair Bolsonaro para a presidência da república. O que também se vê refletida nas políticas públicas e nas opiniões de agentes públicos alinhados ideologicamente com o governo federal, como no caso da ex-secretária. O que vai violentamente de encontro com a perspectiva dos trabalhadores.

A preocupação de fazer um trabalho que oportunize as pessoas a saírem da rua é uma das balizas dos trabalhadores, mas não pelos mesmos motivos que para a Comandante Nádia. Ao mesmo tempo que possuem uma reflexividade no fazer e nas proposições de estratégias. Esta flexibilidade parece ser o que, por vezes, gera desconfortos na *gestão*, seja expondo de uma maneira mais agressiva (como no caso da Comandante) ou mais leve (como no caso relatado da visita do funcionário). Este desconforto denota, por um lado, a defesa de uma forma considerada correta de estar nos espaços públicos, e estão relacionados com a questão de uma visão hegemônica de formas válidas de ser/estar no mundo, pautadas em um ideal de vida burguês, moderno e urbano, ao qual a Pop Rua não adere por não terem isso como prioridade, por constituir um entrave ao colocá-los em situações indesejáveis ou mesmo forçá-los a consumir recursos para satisfazer exigências sociais de cunho simbólico. Constituindo assim um problema para um setor específico da sociedade que reflete sua opinião nos serviços públicos. Os trabalhadores, por sua vez, ao não compactuarem com a imposição forçada desses padrões, também seriam vistos como um problema.

---

<sup>27</sup> “Secretaria Nádia Gerhard critica atuação da equipe de abordagem no trato com moradores de rua”, CORREIO DO POVO, 26/06/2019. [Secretaria Nádia Gerhard critica atuação da equipe de abordagem no trato com moradores de rua \(correiodopovo.com.br\)](https://www.correiodopovo.com.br/secretaria-nadia-gerhard-critica-atuacao-da-equipe-de-abordagem-no-trato-com-moradores-de-rua) (último acesso em 05/05/2022)

<sup>28</sup> “Secretária Nádia reitera críticas à abordagem a moradores de rua e promete reunião com servidores”, CORREIO DO POVO, 28/06/2019. [Secretária Nádia reitera críticas à abordagem a moradores de rua e promete reunião com servidores \(correiodopovo.com.br\)](https://www.correiodopovo.com.br/secretaria-nadia-reitera-criticas-a-abordagem-a-moradores-de-rua-e-promete-reuniao-com-servidores) (último acesso em 05/06/2022)

A adesão ou não a uma forma de vida urbana constitui um tema delicado mesmo entre os trabalhadores, porém caberia ressaltar que como muitos moradores das periferias de Porto Alegre, parte da Pop Rua é proveniente de contextos rurais, cuja relação com o espaço e o acesso aos recursos é distinta do meio urbano. O ato de acender uma fogueira, pescar, coletar frutos ou mesmo acampar em espaços abertos constituem práticas comuns nos meios rurais e na periferia da cidade podem ser visto por muitos cidadãos como um transtorno e símbolo de uma vida precária, enquanto que para estas pessoas pode constituir uma forma viável de ocupar o espaço e de manejar recursos<sup>29</sup>. Assim, a não adesão a esta forma de vida urbana, ao contrário do que muitos apontam, não constituiria necessariamente um sintoma de precariedade e sim a reprodução de uma lógica própria.

Neste sentido, as demandas, ao contrário do que uma perspectiva pragmática apontaria, podem não ser da ordem do acesso à alimentação, abrigo ou trabalho (SCHUCH et al, 2008:20), ou ainda, “sair da rua”, mas sim no acesso a demandas de outra ordem, como documentação, serviço de saúde, busca de familiares, auxílio na realização de trâmites burocráticos, ou simplesmente escuta. A fala deste entrevistado ilustra bem este ponto:

“Primeiro que nosso papel é sempre respeitando o olhar, a visão, a decisão da pessoa que está em situação de rua. Se naquele momento ela não deseja sair dali para algum espaço a gente tem que continuar sim atendendo ela, continuar sim acompanhando ela. E também seja continuar ofertando né, tudo conforme ao número de vagas nos espaços, e trabalhando muito em cima da demanda da pessoa, porque às vezes a demanda é nossa, é demanda da equipe e às vezes a demanda não é da pessoa em situação de rua então acho que tem que ter um olhar muito objetivo para isso, qual é a demanda da pessoa em situação de rua naquele momento, e essa demanda hoje é uma e amanhã a gente pode retornar na mesma pessoa e ser uma outra demanda. Então acho que a gente tem que ter esse olhar assim. Hoje a demanda dela é uma coberta pelo frio, amanhã a demanda dela é de um espaço. Hoje a demanda dela seja de uma documentação, amanhã pode ser de uma vaga de emprego. E a gente trabalhar com a nossa demanda. Que as vezes isso pega bastante assim né. Eu falo "será que não é da gente?" Tem que fazer um pontinho de interrogação sempre assim. Será que não é uma demanda nossa isso?” (Entrevista Pedro)

Esta reflexão, realizada em torno dos lugares sociais que os trabalhadores se encontram e as pessoas atendidas pelo serviço, no sentido que tentar construir com essas pessoas a *demand*a e os projetos de intervenções e encaminhamentos, aponta para o fato de que nem sempre os recursos e acessos oferecidos pelos trabalhadores vão ao encontro das demandas dos atendidos, uma vez que estes recursos são pensados dentro de um paradigma da

---

<sup>29</sup> Durante minha experiência nas comunidade periféricas de Porto Alegre (vilas) tanto como moradora por 10 anos, como profissional, indica o amplo uso de fogões a lenha, o cultivo de frutas e hortaliças e o uso das calçadas como parte das residências, embora possa causar algumas disputas entre vizinhos, é visto não apenas como algo normal, como também valorado positivamente pelos moradores.

constituição de uma “vida digna” nos moldes eurocentrados e/ou urbanos, e portanto, a questão se centraria “em oferecer políticas de bem-estar e compensatórias, para garantia de seus direitos de cidadania, **sem impor, a estes, uma condição civilizatória.**” (GEHLEN et al. 2017:41 grifo nosso). Este posicionamento muitas vezes gera conflitos internos. Uma das colegas relatando alguns casos de pessoas com situações graves de saúde que não aceitam fazer tratamentos, diz:

“Por mais que eu queira, às vezes dá vontade 'vamos lá, toma essa medicação, eu não quero que tu morra', eu brinco com eles que um dia eu vou pegar uma camisa de força, vou pegar todos eles, botar num carrinho, vamos lá todo mundo vai tomar medicação, sair da rua. Mas a gente não pode fazer isso, tem que respeitar o direito deles, e a gente entende, está lá, está mal, está definhando, a comunidade nos cobra porque ele está mal, só que ele não quer fazer o tratamento, ele não quer aceitar que ele tem esse vírus, e a gente respeita, quê que eu vou fazer.” (Entrevista Pietra)

Assim, o atendimento personalizado se torna um elemento constitutivo do fazer no serviço, a partir de conceitos como *vínculo* e *acompanhamento*, que por princípio encerra em si uma lógica temporal de larga duração, que contraria as expectativas daqueles que apenas desejam eliminar o problema. Uma vez que insere a perspectiva do respeito ao tempo dos processos individuais. Esta disposição dos trabalhadores não condiz com a rapidez que por vezes é demandada desde a gestão. O trabalho implica uma relação que se constrói e tem ritmos próprios, e é uma relação múltipla, não apenas com o atendido. Para ilustrar isto tentarei reconstruir um caso narrado por uma das trabalhadoras entrevistadas, que aqui estou chamando de Esmeralda.

### **1.3 Relatos de casos: vínculos, temporalidades e relações entre serviços. Primeiras aproximações.**

Em uma das entrevistas tratando das frustrações vinculadas ao fazer no trabalho e ao relacionamento com outros atores no *atendimento* a pessoas em situação de rua, a interlocutora Esmeralda traz a situação da Juana<sup>30</sup>, caso já conhecido por mim por haver realização alguns atendimentos com a *usuária*. Isto acontece bastante, as pessoas circulam pela cidade e muitas vezes são atendidas por várias equipes, mas tem a referência de *acompanhamento* em uma específica. E o caso da Juana ilustra situações típicas vivenciadas

---

<sup>30</sup> Nome ficcional.

por mim no meu próprio fazer, assim como os sentimentos que a minha interlocutora verbalizou também são compartilhados e verbalizados pelos outros entrevistados e visto nas minhas vivências de trabalho/pesquisa.

Juana é uma mulher de aproximadamente 40 anos, vivenciando uma situação de rua de muitos anos, circulando por vários territórios, fazendo mendicância nas sinaleiras sempre acompanhada do seu cachorro. Magra, de aspecto adoecido e muitas vezes falando sozinha. Em algumas situações conversa, em outras não aceita a abordagem. Às vezes busca os serviços mais institucionalizados como Centro Pop e as acolhidas das equipes de Ação Rua. Teve vários filhos, mas não conseguiu cuidar de nenhum deles. Estabeleceu um vínculo de acompanhamento com a equipe de Ação Rua na qual minha colega entrevistada trabalhava, no momento do processo de *acompanhamento*<sup>31</sup> Juana estava gestante, isso fez com que a usuária estivesse mais aberta a “aceitar ajuda”, solicitando inclusive essa ajuda como auxílio para iniciar pré-natal, revinculação com a família e tratamento para sua dependência ao crack<sup>32</sup>.

Iniciaram as aproximações com a *usuária*, construindo um vínculo de confiança que fez possível com que lhes contara a sua história de vida e pedisse para entrar em contato com a família. Em paralelo aos atendimentos com a usuária, a equipe fez a busca pela família e começaram a tecer a rede com ela, conseguindo que a irmã da *usuária* se disponibilizasse a cuidar da bebê, caso fosse necessário, assim como acolher em casa a Juana. O *acompanhamento* da Juana também implicou articulação com o hospital, visto que a condição de gestante de risco com trajetória de rua impôs o fato de que o pré-natal deveria ser acompanhado em um dos hospitais de referência em Porto Alegre. Ela precisou ficar hospitalizada durante os meses finais da gestação e esta experiência de acompanhá-la em esse processo dentro do hospital foi considerada difícil e com um desgaste emocional grande por parte da colega Esmeralda. A frustração que sentiu ao tentar articular com o serviço social o acompanhamento familiar e a não consideração de seu posicionamento na possibilidade de suporte da família extensa por parte da colega de outro serviço e a maneira que a Juana foi tratada foram pontos que geraram raiva, angústia e frustração. Segundo sua narrativa, pode-se

---

<sup>31</sup> A noção de acompanhamento pode ter duas acepções, a primeira, literalmente significa acompanhar o atendido em algum espaço como forma de facilitar o processo ou mesmo garantir que este será atendido, e a segunda referente a um processo no qual a equipe estabelece um vínculo mais sistemático com a pessoa atendida e traça algumas ações junto com ela. Respeitando a temporalidade de cada pessoa, suas demandas ao mesmo tempo que a torna protagonista da planificação de estratégias para sua própria vida.

<sup>32</sup> Sobre tecnologias de governo, maternidade e mulheres em situação de rua consultar Sarmiento (2018 e 2020). Sobre práticas de cuidado e a economia moral na atenção de mulheres gestantes usuárias de crack ver Santos Macedo (2016).

ver que o seu trabalho se realizou de uma maneira muito personalizada, acompanhando Juana por vários serviços, inclusive reivindicando atendimentos que são considerados direitos, mas que são de fato escassos. Pode-se ver como essa situação deixou a colega trabalhadora em uma posição ambígua:

“O que me deixou muito frustrada e me deixou muito chateada foi a forma como *Juana* foi atendida no hospital. De como ela foi recebida, de como ela foi tratada, porque doeu tanto a ela, ao ponto dela ser ameaçada de não ter o filho com ela, com a família dela, isso foi o que mais me tocou. Outras coisas, são coisas pequenas que eu acho que são ajustes de trabalho, mas aí quando uma colega não me escuta, nossa guria assim, isso parece que eu vivenciei aquilo que a *Juana* vivenciou, que foi contida, que contiveram a barriga dela, que diziam para ela se tu não ficar quieta tu não vai ficar com o filho, e isso sim, isso foi algo que mexeu muito comigo, muito, muito, ao ponto de ter que não deixar tanto as minhas emoções virem falar mais alto, porque elas acabam falando, é a questão vínculo, como eu te disse às vezes a gente tem que saber, tem que ter um vínculo de trabalho, tem que ter afeto mas tem que ter mais o profissional nisso. E aí ela teve uma questão de perda da mãe por covid, ela se culpabiliza, daí fica num hospital por três meses que é muito difícil, ela tem fuga 3 vezes desse hospital. Então esse foi um caso que vou te dizer que em 2021, ainda não terminou, pode ser que tenha outros, mas que me mobilizou muito” (Entrevista Esmeralda)

Complementando este sentimento, Esmeralda analisa a situação vivenciada no Hospital junto com a Juana e chega a conclusão que não é o espaço e sim as posturas profissionais que muitas vezes fazem com que as situações se resolvam de diferentes formas.

“Mas de contraponto tem uma família que estou acompanhando, que foi um trabalho de vínculo muito de formiguinha sabe, e hoje posso dizer que esse vínculo é muito bom, de uma adolescente grávida de 14 anos, e aí a sogra descobre que também está grávida quando começa fazer o tratamento da adolescente que a sogra se responsabiliza por ela, porque a gente sabe que mesmo que seja uma relação consensual dentro do estatuto isso se caracteriza com estupro de vulnerável por ela ser menor de idade, ela tinha 13 anos quando ela engravidou. E a sogra teve umas questões, e aquilo que eu te falei de histórias e estórias das falas verídica e não, ela tinha me dito que não estava fazendo uso e ela fez uso, quando foi para o hospital foi detectado na sogra o uso e foi uma luta junto com o hospital para poder se liberar esse bebe, e eu tive a sorte de pegar uma colega muito legal, dentro do mesmo espaço onde a *Juana* estava sabe, existem diferenças, não estou dizendo que o problema é o espaço, é o olhar do profissional que está ali, e teve um sucesso e esse bebe nasceu com 3,6 kg semana passada, uma leonina linda, e aí tu está conversando com a colega do hospital X e ela disse "que trabalho que tu fez com essa família", uma pessoa que vê primeiro, da forma como ela está atendendo e de como ela recebe as informações dessa família e daí quando ela vem e conversa com a técnica de referência disse "Esmeralda tu só me deu. Que trabalho que fez, essa família trouxe todo o apoio que tu tem dado, todo que tem feito, todas as caminhadas

que vocês fizeram, todas as diretrizes que fez, toda a metodologia do trabalho de vocês Ação Rua, enfim parabéns". Eu fico muito confortável de trabalhar com colegas assim, uma pessoa que fala contigo ali 40 minutos e que teve alguns atendimentos ali com a adolescente, com o pai com a sogra, e tu escutar isso eu disse para ela "tu não sabe quanto tu me deixa tranquila escutando isso, tu conseguindo ter essa leitura porque às vezes, a gente mmm [expressão de desconfiança]. É bom quando tu não precisa ir para o enfrentamento com quem deveria estar contigo na luta." (Entrevista Esmeralda)

Esta questão da articulação com outros serviços e os sentimentos que geram nos trabalhadores foi relatada em outras entrevistas, com ponderações a respeito das avaliações que as pessoas que atendem nos espaços fazem para facilitar ou negar algum acesso. Mas o que é colocado em termos pessoais não é uma questão individual, fala das moralidades em jogo quando se trata - neste caso- de pessoas em situação de rua.

“Eu acho que o acompanhamento ele acaba sendo uma forma de interlocução entre o usuário e esses outros serviços né. Muitas vezes os usuários pedem até que a gente fale por eles. Na hora de fazer a documentação entrega a certidão de nascimento para nós para que nós entreguemos para a pessoa que está lá no IGP<sup>33</sup> por exemplo. Então a gente percebe, e a gente tenta muito essa promoção da autonomia do sujeito, mas a gente também sabe que o acompanhamento ele facilita no acesso desse usuário aos serviços. Por muitas vezes tem usuários que chegam em espaço de saúde, por exemplo, e não conseguem acessar, às vezes por não querer ficar muito tempo esperando ou às vezes por se sentir negligenciado mesmo né, às vezes por uma triagem ou por outro espaço. E quando a equipe está junto, quando a equipe se coloca junto assim, o usuário acaba ficando mais seguro que vai ser atendido, que vai ser respeitado né. Então a gente percebe que o acompanhamento tem essa característica, não como um deslocamento só de carro, mas sim como esse olhar de garantir que ele vai ser de fato atendido e vai ser respeitado né. Muitas vezes, a depender da situação do usuário, a gente consegue garantir que ele vai sozinho até o espaço, mas a gente percebe que o acompanhamento é bem importante nisso assim para garantir o respeito que ele vai ter por outros, nos outros locais, e garantir esse atendimento. [...]

A gente atende pessoas em situação de rua. E por mais que a gente faça articulações para outros serviços de políticas públicas como saúde, justiça, instituto de identificação, escola até. Essas articulações, as pessoas que estão ali, eu acho que até a gente inclusive acaba se tomando de senso comum, de discursos do senso comum. E nós estamos falando de um serviço especializado, do nosso, que é o ação rua, abordagem. Então nesses espaços que não são especializados e que não tem um olhar específico para população em situação de rua, eu acredito que isso de fato tenha essa barreira, às vezes por olhar um usuário sujo, às vezes por olhar um usuário um pouco mais impaciente, às vezes por observar usuário não sabendo explicar mais ou menos o que ele precisa, então eu acredito que essas são as barreiras que eles encontram. E é isso não tem

---

<sup>33</sup> IGP - Instituto Geral de Perícias, onde funciona o Departamento de Identificação, um dos locais onde é possível encaminhar RG.

como falar pela pop rua, mas eu acredito que sejam essas barreiras assim que os usuários encontram e que eles acabam pedindo para que o serviço esteja junto. Um discurso que a gente escuta muito assim: "vai comigo porque senão não vão me atender" " vai comigo porque eu não vou conseguir fazer meu documento" observo que o acompanhamento ele tem essa característica de conseguir fazer com que o usuário de fato seja ouvido assim, o que de fato às vezes acaba não acontecendo." (Entrevista João)

“A mediação da equipe é para garantia dos direitos da pessoa. Não deveria, no meu olhar, ser necessário a equipe estar se envolvendo com isso, ou seja se a gente está falando em garantia de direito, automaticamente aquela pessoa tem direito a aquele serviço, seja ele documentação, em espaço de saúde, a pessoa deveria poder chegar ser bem recebida, independentemente do seu traje, independentemente do seu cheiro, independentemente da sua cor, independentemente do seu visual. Eu acho que isso, a pessoa tem direito. E às vezes nessa garantia de direitos a equipe tem que estar se envolvendo assim, e às vezes até batendo de frente, dependendo assim da situação para poder garantir esse direito da pessoa em situação de rua em alguns espaços. Tem alguns espaços que a gente é super bem acolhido, também tem que ressaltar isso, tem espaços de saúde, tem espaços de lotéricas.. tem pessoas... eu vejo que para além dos espaços são as pessoas que fazem aquele espaço, que trabalham naquele espaço, que acho que tem pessoas que tem um olhar assim sim, assim como na sociedade tem pessoas que acolhem a pessoa em situação rua e recebem e têm um respeito para com ela, como tem pessoa que aquela pessoa em situação de rua seja na sua calçada, seja na praça que ela frequenta, que a praça não é dela, mas a praça que ela frequenta, ela não quer ver. É isso a gente tá ali na garantia de direitos da galera.” (Entrevista Pedro)

“E a gente teve outro momento que foi na pandemia que eu pensei 'puta que merda de trabalho que eu fiz', a gente fez abordagem de um usuário que já tinha conseguido a vaga para pousada, abordamos ele, ele estava muito mal, ele estava dormindo só no papelão e no chão, e tava um período de frio e chuva, eu acho que atacou uma pneumonia, ele já estava fazendo tratamento todo certinho para tuberculose, ele fez todo tratamento, terminou e continuou vinculado ao CRTb, isso foi uma coisa bem bacana, aí eu disse 'vamos ali no CAPS, fala com médico'. Ele falou que passou a noite mal, que teve febre. Eu já sabia do histórico de saúde dele e disse 'vamos ali no CAPS, tu faz o alimento, daqui a pouco toma um banho, fica em observação com o médico se precisar tomar uma medicação, algo eles vão ter ou vão pedir para te buscar e de tarde a gente vai para pousada'. Quando a gente chegou no CAPS, foi a pior coisa da minha vida que eu fiz assim que eu disse 'nunca mais eu faço isso', no CAPS não quiseram atender ele porque ele tinha sintomas de gripe, febre, mal estar e estava com uma tosse, então não podiam nem escutar ele, nem fazer um encaminhamento para que ele vá no posto, um atendimento que faça o teste do covid, nada, aí ele pediu para ir no banheiro, ele estava com a gente, e o CAPS não deixou ir no banheiro, e a gente ficou 'como assim?', saímos dali, fiquei muito mal com aquilo, porque pensei numa coisa boa para ele e acabou sendo ruim, perguntei se ele queria ir no posto que a gente acompanhava ele, ele não quis ir, ele preferiu ir para (*nome de vila*) fazer uso, a gente ficou uma semana sem saber notícias dele, até fiquei preocupada 'será que ele morreu e eu não fiz certo meu trabalho?'. A gente descobriu depois que ele estava hospitalizado, não era covid era

pneumonia, e ele nos ligou de um outro serviço (*nome do outro serviço da assistência para pop rua*) do centro para dizer que ele estava bem e que queria ir para pousada, mas se o CAPS tivesse sido acolhedor para ele, ele não precisava ter passado por tudo isso.” (Entrevista Pietra)

Vemos assim uma tensão constante em várias frentes, as cobranças de “cima”, as relações com colegas de outros serviços, os vínculos com as pessoas atendidas, os recursos escassos e as vivências inesperadas que todas estas situações geram, demandam dos trabalhadores flexibilidade e jogo de cintura, um fazer *da e na margem*. Onde as práticas são constantemente negociadas, e os trabalhadores sociais enquanto representação de um “braço” do Estado dentro um dispositivo de gestão da população em situação de rua muitas vezes se encontram em situações onde participam na produção de violências no lugar de garantidores de direitos, mas outras muitas são aliados das pessoas que atendem e tomam decisões e fazem coisas que não estão prescritas nas normativas, se dão no ato, na prática. Estas dinâmicas complexas, tensas e contíguas que associam proteção e violação de direitos, e práticas simultâneas de cuidado e violências já foram apontadas na pesquisa realizada em Porto Alegre junto aos serviços de assistência social destinados ao atendimento à pessoas em situação de rua (SCHUCH et. al. 2017). Sobre isso retomarei no seguinte capítulo.

Este estar em movimento, em várias frentes, com demandas inesperadas que atravessam, com conflitos que resolver, muitas vezes é denominado *corre*, um estar em movimento constante e em um estado de alerta permanente que muitas vezes acompanha os trabalhadores a seus domicílios. A seguir, aprofundo a análise nas práticas dos trabalhadores e as formas em que manejam as crises, barreiras impostas a Pop. Rua. e os efeitos disso nos trabalhadores.

## 2. REFLEXÕES EM TORNO DA PRÁTICA E “O FAZER” NO “AÇÃO RUA”

*“Ressaltamos que a intervenção na direção do sistema de garantias e acesso a políticas públicas é essencial para o trabalho, mas aqui provocamos um olhar além. Pontuamos a potência do trabalho no invisível, na inutilidade, no que não pode ser quantificado” (FONTANIVE et. al 2017:149)*

Entre os trabalhadores sociais do Serviço de Abordagem é comum escutar frases como: *“o que a gente tem é a escuta, o vínculo”*. Deixando entrever a importância da relação personalizada nas interações de atendimento com as pessoas atendidas. Os *usuários(as)* tornam-se conhecidos das equipes, tratados com familiaridade e afeto, mas isso não quer dizer ausência de conflitos. Os cenários e contextos onde se desenvolvem as *ações* também condicionam as interações, não é a mesma estratégia mobilizada na rua (na *abordagem*), que no *atendimento particularizado* numa sala, ou nas conversas que se fazem nos percursos de *acompanhamento* por espaços.

O *vínculo*, a *escuta* e o *afeto* são considerados, pelas equipes, como instrumentos fundamentais do trabalho, mas sempre acompanhados de uma crítica sobre as deficiências do sistema de garantias de direitos e das dificuldades de ter ofertas concretas e eficientes para as pessoas que verbalizam desejos de *saída da rua*. Isto já foi apontado na última pesquisa realizada em 2016 em Porto Alegre, articulada entre a FASC e a UFRGS, coordenada pelos professores Ivaldo Gehlen e Patrice Schuch. Dita pesquisa envolveu a realização de três estudos diferentes, um que analisou as características sociais e as relações com as políticas públicas das pessoas em situação de rua da cidade, outro que analisou as estruturas e modos de funcionamento de instituições de assistência social destinadas a este público, e um terceiro que pesquisou sobre os desafios e expectativas dos profissionais de atendimento acerca de seu trabalho e das políticas na área. Um dos resultados deste último apontou que dentre os trabalhadores da política de assistência social há uma percepção, e preocupação, com esta questão de que muitas vezes se tem apenas um “abraço” para oferecer:

*“Essa condição de trabalho em que se é obrigado a ‘abordar’ e ‘orientar’ pessoas para buscar seus direitos de acolhida institucional, de saúde e de documentação e cidadania, sem possibilidade de acesso a tais recursos pela população atendida, foi percebida como extremamente frustrante pelos trabalhadores, impossibilitados de realizarem encaminhamentos para além do ‘abraço’, como eles expressaram. Há generalizada percepção de que apenas o ‘abraço’ não basta e que é preciso contar com uma rede de proteção eficiente” (SCHUCH et. al. 2017:69)*

Pode-se pensar junto com Didier Fassin (1998) que esta questão de “ter apenas o abraço” ou “a escuta” poderia estar englobada numa estratégia de gestão das “populações vulneráveis” que tem como proposta de intervenção o estabelecimento de locais de escuta mais que a promoção de verdadeiras transformações nas condições de vida das pessoas. O autor chegou a esta conclusão analisando alguns dispositivos criados na França que buscavam favorecer o acesso à saúde de “populações vulneráveis”.

Dentro do SAS-Ação Rua, o desenvolvimento do trabalho implica uma série de ações, de enfoques e negociações, não limitando-se aos vínculos de atendimento direto com as pessoas em situação de rua. Precisa estabelecer vínculos com outros setores e políticas públicas, *articular* e *costurar*<sup>34</sup> com outros atores da *rede*, principalmente com serviços de saúde. E isto implica mobilizar estratégias para construção de atendimento em conjunto, necessitando negociar o que é entendido em termos de *garantir atendimento e formas de acesso* da pop rua a determinados serviços e benefícios sociais. E também, gerir as demandas institucionais, dançando no meio de um emaranhado de relações de poder.

A presença na rua não é a única ação desenvolvida pelo serviço de abordagem social de Porto Alegre, também se realizam:

- *Atendimentos particularizados*, que se trata uma conversa individual em espaço específico com a pessoa *atendida*, com horário marcado previamente ou organizado espontaneamente após encontro ocasional na rua, mas também pode ser quando a pessoa busca o serviço por demanda espontânea em *espaço de acolhida*, que é quando a equipe está em espaço e horário previamente determinado disposta a atender as pessoas em situação de rua que se acercam.
- *Participação em reuniões*, algumas com dias e horários previamente agendados, outras que surgem em função das *demandas dos casos* (por exemplo para discutir alguma situação pontual de um *atendido*, seja ele pessoa em situação de rua ou família, que precisa de articulação de vários atores, por exemplo junto a postos de saúde, conselho tutelar, escola, etc. De acordo com a necessidade de cada situação). Dentre as reuniões com dias agendados: reuniões de equipe, reuniões com CREAS, reuniões de Referência-Contrarreferência (espaços de reunião em cada território onde se

---

<sup>34</sup> Costurar é um termo êmico utilizado para designar as ações de articulação com outros serviços e atores, estabelecendo combinações e alinhamentos (conceituais e práticos).

encontra os serviços da básica e da média complexidade da política de Assistência Social para discutir casos e as referências de acompanhamento), reuniões da rede da infância no território (espaço onde se encontram os serviços do território que atendem a crianças, adolescentes e suas famílias), reuniões do Mais Dignidade (reuniões onde participam representantes da SMS, FASC, CREAS, Ação Rua, postos de saúde, CAPS, na qual a pauta específica são estratégias de atendimento no território a pessoas em situação de rua e também se discutem *casos*).

- *Registros em prontuários*, individuais de cada pessoa ou família atendida onde é necessário registrar as ações, atendimentos e encaminhamentos realizados de forma descritiva.
- *Elaboração de relatórios* específicos de acordo com a demanda de cada situação acompanhada (por exemplo para solicitar um benefício, para informar ou solicitar intervenção de algum órgão específico ou para dar respostas a demandas de informações solicitadas por outros atores - CT, DP, Judiciário, a própria FASC).
- *Preenchimento da planilha* da equipe que mensalmente são remetidas à FASC para sistematização dos dados. Nela é necessário detalhar cada ação realizada. Além de colocar os dados de identificação de cada pessoa atendida.
- *Qualificação de Informações*, ou seja, ato de entrar em contato com órgãos e serviços para intercambiar informações acerca das pessoas atendidas. Muitas vezes é necessário entrar em contato para conseguir entender a situação relatada, inclusive para melhor orientar a pessoa (por exemplo, a pessoa não lembra em que cartório foi registrada ou onde é a consulta marcada).
- Busca de informações e pesquisa na web.
- *Acompanhamentos* a serviços de saúde, casas lotéricas, bancos, etc.
- *Atendimentos lúdicos* com crianças e adolescentes das famílias em acompanhamento.
- *Visitas domiciliares*, principalmente com as famílias atendidas, mas também das pessoas em situação de rua que ingressaram a algum benefício para aceder a espaço temporário de moradia.

- *Visitas institucionais* para atendimento a pessoas institucionalizadas (por exemplo hospitalizadas ou em acolhimento institucional em abrigos) como parte do processo de acompanhamento.

Embora esta lista possa nos dar uma ideia das atividades dentro do serviço, esta enumeração não faz jus ao que acontece no dia a dia, pois cada dia é um dia diferente, como em um campo de batalha, uma planificação pode se desfazer muito rapidamente dependendo o que aconteça no momento, a dinâmica é muito situacional e no rumo que cada ação possa tomar sempre há uma dose de imprevisibilidade, que deve ser rapidamente resolvida com criatividade e disposição (do trabalhador, do atendido e dos demais agentes institucionais envolvidos). Porém uma coisa em comum a cada estratégia, é que esta implica um envolvimento pessoal de cada trabalhador/a por meio da palavra que media tanto o atendimento com as pessoas em situação de rua como as articulações com outros serviços através de contatos com as pessoas que neles trabalham. Assim como a produção de uma multiplicidade de registros escritos.

Conforme enunciado anteriormente o foco da presente pesquisa são as intervenções com pessoas adultas em situação de rua, por tanto neste capítulo me proponho a destrinchar algumas das ações dentro do campo do atendimento a esse público, com base em relatos etnográficos e nas entrevistas realizadas, onde se evidenciará essa situacionalidade e como o trabalho do serviço é *da e na margem do Estado* (DAS e POOLE, 2008), vinculando este fazer aos conceitos de *economias morais* (FASSIN, 2016, 2019a e 2019b) e *políticas da vida* (FASSIN, 2009)

## **2.1. O(s) encontro(s) na(s) abordagem(ns)**

O cenário da rua, nas calçadas, embaixo das marquises, nas praças, em descampados e terrenos baldios, é o plano de fundo das saídas para *abordagem*. O trabalho na rua é o eixo central do serviço, principalmente no que diz respeito a população adulta que faz da rua seu espaço de moradia. Como mencionado anteriormente o Ação Rua trabalha não apenas com pessoas adultas em situação de rua, mas também com famílias onde são identificadas situações de trabalho infantil. Nestes casos o trabalho pode iniciar na rua identificando esta situação a partir de uma abordagem da criança ou adolescente em situação de rua sobrevivência, porém o desenvolvimento do *acompanhamento social* tem como foco todo o

núcleo familiar e as intervenções acabam sendo nos domicílios (através de Visita Domiciliar) ou atendimentos particularizados em outros espaços onde podemos entender a situação e traçar junto com a família estratégias para modificá-la. Porém, quando se fala em atendimento às pessoas em situação de rua ir ao encontro delas onde elas estão constitui uma estratégia fundamental. Isto se dá a partir da presença das equipes em *campo*, organizando saídas para mapear, observar e tentar se aproximar das pessoas que identificam morando na rua. Muitas vezes a dificuldade de ter uma presença maior e mais sistemática no território é vivenciada com angústia. Nem sempre é possível realizar *sistemáticas* (saídas organizadas em território para identificar, aproximar-se e conversar com as pessoas em situação de rua que podem se encontrar no recorrido), por falta de tempo e pessoal, visto que junto com estas saídas de campo, também há reuniões, atendimentos particularizados, visitas domiciliares, acompanhamentos com usuários (tanto em situação de rua quando como membros das famílias acompanhadas), cumprimentos de burocracias (registros em prontuários, planilhas, prazos de entrega de documentações, etc).

Algumas equipes priorizam a atividade de abordagem como responsabilidade dos educadores sociais, muitas vezes isto parece uma estratégia para tentar fazer uma melhor gestão dos tempos, visto que os educadores sociais têm uma carga horária de 40 horas semanais e os técnicos de 30 horas. Discute-se bastante a necessidade da presença do técnico social na rua para atendimento da pop rua, pois com esta população não existe a tentativa de trabalhar os vínculos familiares e conscientização sobre as responsabilidades parentais em outros âmbitos como no caso das crianças e adolescentes. A distinção da atividade de abordagem como ação privilegiada ou responsabilidade principalmente dos educadores foi problematizada a partir do momento que o Ação Rua começou atender pessoas adultas em situação de rua, inclusive isto foi ressaltado no documento orientador:

No campo da Abordagem Social, é fundamental a presença contínua do Técnico Social no território, pois grande parte dos atendimentos especializados - sobretudo com a população adulta/idosa - se dá no espaço da rua. Assim, destaca-se que o Técnico Social deve estar, de acordo com a avaliação da equipe, atuando diretamente no contexto da rua. (FASC, 2019:31)

O mesmo documento também faz a ressalva que *“o educador social, em suma, integra a equipe técnica nas diversas ações, seja de abordagem social, seja de atendimento e acompanhamento, seja no planejamento, na formação ou nas articulações de rede”* (FASC, 2019:32). Na prática, embora educadores sociais e técnicos sociais, têm atribuições

diferenciadas dentro das equipes (ver anexo VI, detalhe formal de atribuições segundo caderno de orientações), no caso do atendimento a pessoas em situação de rua, opto por utilizar a categoria mais abrangente de trabalhadores sociais sem distinção do cargo (como explicitado no capítulo anterior), ou fazendo menção apenas quando achar necessário, principalmente quando se trata de cumprir com algumas demandas mais burocrático/institucionais que ficam sob responsabilidade do técnico (como assinar formulários de encaminhamento de benefícios, elaboração e assinatura de relatórios para órgãos como Ministério Público, Juizados, etc.). Pois, de acordo com o observado em campo, a composição de atendimento na prática se dá através de uma construção tanto de educadores como técnicos, em intervenções com as pessoas e nas *discussões de caso*, onde as relações interpessoais dentro da equipe são fundamentais. Em outras palavras, o bom funcionamento da equipe se deve menos a uma divisão rígida e normativa das funções de técnicos e educadores e mais à intimidade e ao diálogo que permitem um trabalho mais cuidadoso e complementar, sempre aberto a considerações, críticas e por que não, momentos de atrito. De fato, presenciei inúmeras vezes o surgimento de conflitos dentro de equipes, que por falta de abertura para o diálogo entre técnicos e educadores, acabaram sendo mediadas pela coordenação e via de regra resultaram na reformulação da equipe.

É possível encontrar várias convergências com a experiência relatada pelo Daniel Cefaï (2010) na sua pesquisa junto ao Samusocial de Paris, organização não governamental que faz atendimento de pessoas em situação de rua nesta cidade, principalmente em relação ao "*conhecimento háptico*"<sup>35</sup>, como um conhecimento construído a partir das sensações do corpo, principalmente a partir do tacto, mas podemos estendê-lo a outros sentidos também como a audição e a visão. Nas palavras do autor:

Esse contato háptico se inscreve, ele mesmo, na totalidade do trabalho de abordagem, no qual se realiza e inicia toda uma comunicação não verbal. Aproximar-se sem parecer ameaçador. Avaliar reciprocamente quem é quem. Ponderar se é um bom ou mau momento. Não interromper uma atividade em processo. Não se interpor numa discussão animada. Declarar sua identidade (em geral, primeiro a enfermeira e depois seus colegas). Agachar-se, sentar-se ou ajoelhar-se para ficar na mesma altura. Não olhar de cima, manter um contato visual, ouvir bem o que é dito. Encontrar a distância adequada, nem perto demais, nem longe demais. Uma distância que não incomoda, que não é entendida pelo morador de rua nem como invasão nem como frieza, e que, pelo contrário, permita aos membros da equipe fazer contato, conhecer, criar laços.

---

<sup>35</sup> Conhecimento construído a partir do *tato*, análogo ao conhecimento *óptico* ou *acústico* constituídos, respectivamente, a partir da visão ou audição. Aqui utilizado como forma de reconhecer o papel do toque e da proximidade e distância do trabalhador com o atendido como forma de compreensão e reconhecimento de sua realidade e conseqüentemente, criação de vínculo.

Criar um lugar de encontro, que coloque entre parênteses o barulho dos carros no fundo e que faça abstração do fluxo dos pedestres. Captar um gesto ínfimo como o deste homem na Rua da Ancienne Comédie, que não tem mais forças para se mexer e falar, mas que abre o olho e mexe a cabeça, quase que imperceptivelmente, quando lhe dizem para “subir no caminhão”. E assim por diante. (CEFAÏ, 2010:87)

No caso do Samusocial, conforme descrição do Cefaï (2010), as “*maraudes*” (o termo pode ser traduzido como “rondas”, no caso seria a equipe do Samusocial saído para circular na rua, e que poderia ser também analogamente o que as equipes de Ação Rua fazem quando saem para sistemática), vão para a rua no intuito de prestar um atendimento *in loco* a pessoas em situação de rua, tanto de dia como de noite, pela cidade de Paris, fazendo “rondas”. Essas equipes estão compostas por um agente social, uma enfermeira graduada e um motorista, que intervêm nos casos de “*emergência social*” para cuidar e acolher os “*grandes excluídos*”. Este trabalho se dá em cooperação com outros espaços, que poderíamos referir como *a rede*, se pensarmos nos termos que o trabalho do SAS se desenvolve no Brasil, por exemplo espaços de pernoite em albergues e centros de internação para cuidados da saúde. Para este autor:

O problema para o investigador é o de tornar sensíveis atividade e interações que costumam ser invisíveis e silenciosas, o de revelar as capacidades corporais dos membros das equipes de assistência móvel que não são do âmbito de um saber cerebral, intelectual ou técnico. É um saber de experiência, forjado na sucessão de domínio e de perda de domínio sobre as situações, um saber ancorado nos corpos, que captam indícios e que os organizam, progressivamente, em configurações de sentidos. [...] Eles [as maraudes] trabalham por intuição, são afetados por sentimentos morais (compaixão, solicitudes, respeito, indignação), ao mesmo tempo em que cumprem gestos profissionais. (CEFAÏ, 2010:72-73)

Se bem que há uma distância considerável entre a realidade descrita pelo Cefaï (2010) e o que se tem apresentado no meu campo de pesquisa, principalmente porque o serviço de abordagem não “cuida dos corpos” em termos médicos, é perceptível que, em ambos os contextos, nas interações pretende-se conhecer as pessoas, entender suas histórias, propor estratégias, construir caminhos possíveis de acesso, e sim, muitas vezes tem-se a preocupação com a saúde física e são necessárias múltiplas costuras para chegar ao atendimento em saúde. Na prática ancorada no *social*, não se cuida diretamente das feridas, nem se revisa os corpos ou se auxilia diretamente na higienização deles, e mesmo assim as “provações corporais” estão presentes, pois é necessário usar os sentidos. Como vários colegas falam “*nosso instrumento de trabalho é o corpo*” ou seja, o uso dos cinco sentidos, uma disposição de escuta, de atenção, de reconhecimento. Algo que os etnógrafos em geral conhecem bem.

Assim, a corporalidade do trabalhador também resulta ser uma ferramenta de aproximação e criação de vínculos. Se por um lado, há momentos em que a distância respeitosa leva a uma aproximação efetiva que permite que o trabalhador desenvolva o atendimento, por outro a eliminação desta distância resulta ser a melhor abordagem. Neste sentido, colocar-se fisicamente em um nível de igualdade com o atendido através de atitudes corporais como abraçar, sentar-se junto no meio fio ou em uma barraca, até compartilhar um alimento, podem gerar uma ruptura com a distância já esperada pela Pop Rua e criar um vínculo.

Isso depende de disposições pessoais dos trabalhadores, maiormente criados dentro de padrões de limpeza, organização e higiene da classe média, se deparam com outros parâmetros ao lidar com Pop Rua, como, por exemplo, aceitar um alimento oferecido pelos atendidos cuja procedência e grau de conservação são desconhecidos. Mas aceitam compartilhar este alimento, considerando este momento como o de criação de vínculo e talvez até de teste de sua personalidade. Entrar em certos lugares, como áreas de mata fechada, acampamentos isolados, ou ainda *mocos*<sup>36</sup> também põem à prova as disposições e o imaginário dos trabalhadores, que embora, via de regra sejam bem recebidos, dificilmente deixam de lado uma certa apreensão e percepção de risco proveniente de um imaginário de classe sobre estes lugares.

Da mesma forma o linguajar empregado, que também é uma ferramenta, saber com quem ser formal e com quem ser informal mobiliza vínculos, o que por um lado constituiu um grande desafio para mim, como estrangeira tendo que aprender expressões da periferia, também propiciou um aprendizado profundo do português. Apesar de nunca ter perdido o sotaque, o que acabou se tornando uma ferramenta pessoal de diálogo com os atendidos, já que me permitia responder perguntas sobre meu país de origem e a perguntar sobre o significado de uma ou outra expressão, mesmo que já soubesse a resposta. O que me levou a me deparar com atendidos me cumprimentando, às vezes aos gritos, do outro lado da rua: “Oi Argentina!” ou ainda perguntando aos colegas por mim: “A que fala enrolado!”

Por outro lado, os sentidos são sempre utilizados para avaliar as situações, um conhecimento sensorial é acionado em cada saída para rua, às vezes um conhecimento até intuitivo, conhecimento que só vai se aprimorando na prática e no andar na rua, no interagir com a rua e seus habitantes (fixos ou circunstâncias) assim como com a paisagem. Olhar,

---

<sup>36</sup> Neste caso refere-se a um lugar utilizado para o consumo coletivo de drogas, podendo ser barracas, terrenos ou casas abandonadas.

escutar, cheirar. Perceber indícios e não ditos, além de avaliar o entorno. Um olhar arqueológico, percebendo lugares, características e vestígios. "*Dani tu viu que lá tem uma barraquinha nova? Estou vendo quando passo de ônibus faz umas 3 semanas, a gente já foi lá para tentar conversar?*". Foi uma fala específica de um colega para mim, mas essas observações são cotidianas, esses intercâmbios do observado nos deslocamentos fazem parte do *mapeamento*. O *mapeamento*, o conhecimento do território, faz com que em cada deslocamento seja incorporada à disposição de observar, esta questão sobre o trabalho de observação também foi apontado por Helena Lancellotti (2016) na pesquisa realizada sobre o serviço Ação Rua quanto este tinha foco apenas em situação de rua de crianças e adolescente. Ela aponta que:

[...] o trabalho de observação do educador social, trabalho este que consiste em um olhar treinado para identificar e também levantar suspeitas sobre as práticas que são consideradas pelo serviço como em situação de rua. Um ofício que exige uma análise não apenas das ações que as crianças ou adolescentes estão desenvolvendo, mas também um exame em relação às características físicas das pessoas que suspeitam como em situação de rua, pois apenas atendem indivíduos com menos de 18 anos. É necessário não apenas reconhecer a prática da rua, mas também a faixa etária correspondente. (LANCELLOTTI, 2016: 79-80)

Os trajetos pelo território sempre envolvem esse olhar atento, e nesse olhar são feitas escolhas também, de parar e conversar, ou apenas anotar no caderno o registro daquela observação para voltar depois, ou por avaliar que não seria um bom momento para efetivar a abordagem, seja por estar no meio de outra ação, ou porque foi identificada alguma situação que interferia negativamente na tentativa de conversa. Ou seja, esta *arbitrariedade* (Gupta, 2012) do trabalhador, via de regra, resulta ser uma arbitrariedade estratégica, e parte sobretudo do conhecimento que dispõe sobre o funcionamento da rua, do território ou das características dos atendidos, e visa não apenas “cumprir com sua obrigação”, mas chegar a um resultado considerado positivo com esta abordagem.

Às vezes o trabalhador sabe que algum colega precisa falar com um atendido *sumido* e tu estás em deslocamento e precisa avaliar na hora se tem tempo para pedir para encostar o carro ou puxar a campainha do ônibus, e lá se empreende uma intervenção que não estava no planejamento. Dentro das disposições apreendidas na prática está a *sensibilidade* para se aproximar e estabelecer uma conversação de forma respeitosa com a outra pessoa, tentando respeitar o seu tempo e espaço. Por exemplo, acompanhando dois colegas numa *sistemática* encontramos uma pessoa que já era conhecida por eles. Tentaram chegar para conversar mas

ela falou “*agora não, estou muito loco.*” Meus colegas se viraram para mim e disseram “*com ele é assim, quando está sob efeito ele prefere não falar com a gente, e nós respeitamos*”.

Era final de outono de 2016, as *equipes novas*<sup>37</sup>, estavam em campo há poucos meses, numa tarde de *sistemática* eu e um colega estávamos caminhando no entorno de uma praça do território após termos descido do ônibus, vimos um homem negro jovem, menos de 30 anos, no meio da rua pouco movimentada, mas que circulavam alguns carros, com uma garrafa cortada fazendo gestos de se auto-lesionar na garganta, falava algumas coisas que não entendíamos, parecia um *peregrino* com alguma questão de *saúde mental*. Sem dizer uma palavra entre nós dois, ficamos há alguns metros desta cena, trocamos olhares quase que falando através deles, pensando rápido o que fazer. Dessa mesma distância que estávamos, seriam uns 4 metros, a gente na calçada e ele na rua, o cumprimentamos com um gesto, vimos que ele não pareceu ficar mais agressivo nem incomodado com nossa presença. Ele oscilava entre ficar no meio da rua apoiando a garrafa cortada no pescoço e se aproximar para falar conosco. Não lembro exatamente que argumentos usamos, mas conseguimos fazer com que ele se acalmasse e entregasse a garrafa para me desfazer dela. Sentamos no meio-fio e conversamos, as falas por momentos eram desconexas, mas conseguimos entender algumas peças da história, efetivamente estava em situação de rua e circulava no “nosso” território, mas também pelo centro da cidade e já havia estado acolhido num residencial terapêutico. Assim que esteve mais calmo decidi ir embora, dias depois o encontramos novamente bem mais tranquilo.

Durante o tempo que durou a situação tentamos manter a calma, com meu colega, fazíamos sinais com os olhos para nos tranquilizar um ao outro, fingindo ou tentando acreditar que tínhamos a situação “sob controle”. Naquele momento foi uma escolha não acionar a segurança pública nem a SAMU, outras pessoas no nosso lugar poderiam ter avaliado que esse seria o melhor encaminhamento, inclusive poderiam nem tentar interagir com ele. Junto com meu colega optamos pelo diálogo, mesmo que tenha sido encerrado abruptamente pelo atendido após ter se acamado e com a sensação de não termos “resolvido” a situação. Porém, o objetivo tácito imediato foi fazer com que a pessoa deixasse de ameaçar se autolesionar com uma garrafa e saísse do meio da rua. A leitura nesse momento foi que acionar a BM para que a SAMU viesse só geraria mais violência. De fato esta pessoa já havia passado por várias internações compulsórias e inclusive por acolhimento em residencial

---

<sup>37</sup> Como detalhado no capítulo anterior, em 2016 teve lugar a ampliação do Ação Rua, com a contratação de equipe específica para atender a pop rua adulta (“equipe nova”), situação que mudou em 2018, quando as equipes se unificaram e passaram a atender de maneira multigeracional.

terapêutico (conforme ele mesmo tinha nos dito e também conseguimos reconstruir depois conversando com vizinhos que já o conheciam e qualificando informações com outros serviços da cidade, pois conseguimos seus dados na intervenção feita). Estas escolhas se dão de acordo com a subjetividade, posicionamento e leitura do momento dos trabalhadores envolvidos nas situações, posteriormente são avaliadas e refletidas, e às vezes se chega à conclusão que poderia ter sido conduzido de outra maneira, como aprendizado para futuras intervenções.

Por outro lado, estar na rua trabalhando na posição híbrida da “parceria” entre ONG e Prefeitura, às vezes pode ser como ser um “agente duplo”, temos investimento estatal, mas somos como o “braço esquerdo do Estado”, aquele bonzinho, apaziguador e compreensivo, que trabalha em prol do bem-estar da população “mais vulnerável”, tentando garantir o acesso a direitos sociais, entendendo a exposição a determinadas situações como produto da desigualdade e visando a garantir o respeito a diversidade de existências, ao mesmo tempo que se preconiza um trabalho para “*elaborar novos projetos de vidas*” (Brasil 2013:7), tendo ali uma tensão entre problemas coletivos e saídas individuais. Um princípio ético no trabalho no serviço da abordagem, segundo as normativas, seria o respeito à diversidade e o reconhecimento das diferenças, como explicitado no capítulo anterior (ver pág. 38.)

Esta posição híbrida pode ser ilustrada a partir de um relato de campo, em certa ocasião um atendido disse para um repórter “*eles são da prefeitura e não são*”, e isso pareceria ecoar em vários sentidos, seríamos agentes do estado enquanto executores de uma política pública, mas não trabalhando diretamente para o município, ao mesmo tempo que ele estava se referindo a não sermos agentes de violências contra a população em situação de rua e estar preocupados com o bem-estar desta. Escutamos essa frase numa tarde inverno de 2017, tínhamos saído da sala para fazer uma *sistemática* a pé, do início ao fim do roteiro caminhando, estava frio mas ensolarado, sentíamos o sol esquentar nossos rostos. A ideia era irmos até umas paradas de ônibus, já conhecíamos as pessoas que ali ficavam numa espécie de barraca feita com cobertores amarrados à estrutura da parada. Chegando lá chamamos discretamente pois estava completamente fechada, mas percebemos que a pessoa estava dentro e acordada, ela prontamente nos respondeu e nos convidou a entrar. No dia estava apenas ela, e nós dois nos adentramos, ficamos os três bem apertadinhos no pequeno espaço, sentados conversando, entregamos a certidão de nascimento que tinha demandado em abordagens anteriores e combinamos que ela iria fazer sua carteira de identidade (seu RG).

No meio *do papo*, escutamos que alguém se aproximava, era um repórter que simplesmente abriu a cortina e começou a falar, estava fazendo uma matéria sobre pessoas em situação de rua, *nosso atendido* aceitou dar entrevista. Saímos todos da barraquinha, nós ficamos há uns metros, enquanto ele era filmado na frente da “sua casa” exibindo a certidão de nascimento recém entregue e mostrando um pouco da sua vida. Nesse contexto o repórter faz uma pergunta sobre o abandono da população de rua pelo poder público e também sobre a violência exercida nas remoções e limpezas, e contextualizou que tinha chegado na hora certa por ter pessoas “da prefeitura” conversando com ele, ao que “nosso atendido” responde: “*mas eles são da prefeitura e não são*”. Esta controvérsia é ilustrada por Pedro, um dos colegas por mim entrevistados:

"A gente faz parte dessa política pública né, às vezes é difícil, às vezes a gente até que esquece, quando está conversando com eles, parece que a gente não faz parte, parece que a gente não é prefeitura, que nem às vezes, parece que a gente não é. A gente é vinculado ao CREAS, a gente é vinculado a FASC, a gente é vinculado à prefeitura, a gente é vinculado a um governo que às vezes parece assim que não é (risada meio nervosa). A realidade é esta, às vezes parece que a gente não é. Então, algumas coisas ficam assim me batendo. Tipo, te dar um exemplo, quando a gente luta pelos direitos da galera, e assim... faz documentação, que acho que um dos caminhos, das portas de entrada, a documentação, principalmente da pessoa em situação de rua adulta, e daqui a pouco a própria prefeitura através do DMLU vem remover as pessoas de lá, onde acabam levando muitas vezes os documentos, que a gente vai estar ali novamente como prefeitura refazendo, sabe, então essas coisas assim, fica martelando na minha cabeça, como é estranho, como é difícil. Tu tá explicando esse tipo de coisa, ‘a gente é da prefeitura, a gente vem aqui na garantia do teu direito, conseguir para ti, não sei.. a tua documentação, espaço para ti ficar’, e aí quando vê daqui a pouco vai a prefeitura novamente fazer a remoção daquela pessoa via outros órgãos." (Entrevista Pedro)

Esta tensão reconhecida com outros serviços/setores, levanta também uma controvérsia em torno do *mapeamento*. Se por um lado tem-se a prerrogativa do *mapeamento* e conhecimento do território e dos grupos que habitam a rua, assim como a identificação de situações de trabalho infantil, como fundamental fundamental para o trabalho, fica o receio de que os dados produzidos possam voltar-se contra desta população que faz da rua seu lugar de moradia, em termos de repressão da força pública, ao identificar lugares de muito difícil acesso. Esta questão foi pauta de discussões em fóruns específicos onde representação de todos os trabalhadores do Ação Rua se encontram, assim como de conversas informais em distintos âmbitos. Um ponto de conflito dentro desta questão é quando as equipes são convocadas a participar de alguma maneira em processos de remoção, digo de alguma maneira pois foi possível construir a resistência das instituições do SAS em não estar no local

junto com as equipes de segurança pública e limpeza urbana no momento das ações para não associar o trabalho do Ação Rua com este tipo de intervenção “higienista”. O que se faz por vezes são *abordagens preventivas*, ou seja, as equipes são notificadas que vai acontecer uma remoção através do contato da PSE (mas nem sempre isto acontece), muitas vezes os locais são conhecidos assim como as pessoas que estão lá. Quando isso ocorre, se reorganiza a agenda do dia para dar conta desta demanda. Inclusive, muitas vezes as pessoas em situação de rua já foram abordadas por outros órgãos antes do acionamento das equipes e na maior parte das vezes quando chegamos estas já estão sabendo da iminente remoção por terem sido informadas ou notificadas pela Guarda Municipal e não aceitam sair antes da remoção acontecer, nem ir para pernoitar em albergues ou outros dispositivos ocasionais disponíveis (como hotelaria).

Muitos colegas expressam desconforto quando chegam estas situações, expondo as críticas a como são conduzidas as ações e a falta de retaguarda adequada que contemple as dinâmicas das populações atingidas pelas remoções. Há situações onde só temos para oferecer um espaço de pernoite (e só pernoite) na outra ponta da cidade, muito longe das suas redes de sobrevivência. Vitor, um dos meus entrevistados, enfatiza como isto fragiliza o vínculo com as pessoas.

“As remoções, particularmente, me incomodam bastante, da gente ter que ir para o espaço, avisar que o cara vai ser removido. Isso me incomoda muito porque a gente tem que ir ao mesmo tempo... a nossa proposta é de vincular com atendido, de construir ali a partir do desejo do atendido, não ir contra vontade, a gente não tem essa política ficar constrangido as pessoas para deixar seus espaço, a gente não faz remoção. Me incomoda que eu faço parte exatamente da mesma prefeitura, que está indo lá remover... então eu estou indo lá remover então, eu me sinto ali. Porque eu tô no fluxo ali, eu sou só o cara que faz o carinho antes de dar o tapa, assopra e depois dá a mordida. Então eu fico muito contrariado em ter que ir no espaço e avisar que a pessoa vai ser removida. Então a gente é isso, vai lá no espaço e fala para o cara que a gente é contra, que a gente não apoia esse tipo de política, o cara fala 'tá então não deixa me remover', daí tem que explicar 'isso não consigo, isso não posso fazer, tu vais ser removido...mas tu quer um acompanhamento social?' ...daí o cara te manda a merda né, e acho que com toda razão. É isso que falei, a mesma prefeitura que está indo lá oferecer um acompanhamento, oferecer um acesso ao direito, um acesso à cidadania, enfim todas essas coisas, é a mesma prefeitura que vai remover o cara, que vai tirar toda a organização dele que ele tem naquele espaço, que vai afastar ele da rede de apoio que ele tem no entorno, que vai pegar as coisas dele e jogar no lixo, coisas que são de muito valor para ele tanto material quanto sentimental. E a gente está ali atuando nessa política, ao mesmo tempo tentando amenizar assim os efeitos dessa política, mas ao mesmo tempo fazendo parte dessa política. Então é um lugar que vejo que eu ocupo é muito contraditório. Então eu detesto estar nesse papel, eu vou muito contrariado para esse tipo de situação.”  
(Entrevista Victor)

A descrição de um pedido de *abordagem social preventiva* (termo que a FASC utiliza para estas ações), com o agravante de ser durante o período de crise sanitária, no final do inverno de 2020, ilustra bem este tema e outras dinâmicas já citadas. Chegou para o WhatsApp da coordenadora a solicitação de abordagem para um espaço na Orla do Guaíba<sup>38</sup>. Quando chegou a solicitação não ficamos surpresos, pois sabíamos que as pessoas que faziam desse espaço seu espaço de moradia e que acampavam ali há anos tinham nos falado que foram “visitados” pela Guarda Municipal ou pela Brigada Militar (não recordavam qual das duas), que informaram que teriam que sair daquele espaço pois esse trecho seria cercado e interditado o acesso para passar por um processo de “revitalização”. Esta intervenção havia ocorrido umas duas semanas antes. A demanda chegou numa terça-feira e a previsão da remoção ser efetivada era na quinta-feira da mesma semana, conversamos sobre a situação e fomos fazer a *busca ativa* na tarde do mesmo dia. Fomos de carro que estacionou na calçada, descemos e percorremos a pé uns 150 metros de distância entre a avenida e o rio, com cuidado, chamando alto, principalmente porque sabíamos que havia cachorros e que quando seus donos não estão, ficam muito territoriais e agressivos. Mas após o primeiro grito escutamos os cachorros apenas acuando de longe, sem vir correndo agressivamente ao nosso encontro, sinal que as pessoas estavam no local; respiramos aliviadas, pois sempre tínhamos medo de um dia ser mordidas por eles.

Encontramos duas pessoas que ficavam fixas naquele espaço, um casal. Ele veio ao nosso encontro e nos convidou para adentrar no seu território, após continuou com a atividade de separação de material reciclável que estava fazendo e nos deixou conversando com ela. Sentamos as três numas cadeiras velhas ao redor da fogueira, estava frio e ventava, a fumaça irritava meus olhos, mas o cheiro de madeira queimando estava ótimo. São pessoas que conhecemos faz tempo, não vem ao caso descrever o histórico deles de atendimento, mas foram várias andanças nos serviços e por outros momentos e situações da sua vida, o vínculo era principalmente com ela. Ficamos sentadas conversando por aproximadamente uma hora. Falamos da situação, ela mesmo mostrou um papel com a notificação. Conversamos e oferecemos os espaços onde eles poderiam ficar, basicamente albergue e hotelaria, mas ela argumentou que eram espaços longe da sua rede, o albergue por ser apenas para pernoite não seria adequado nem que fosse perto, pois tem pertences e carrinhos. Também trouxe como impedimento serem espaços coletivos. A pousada é longe e embora pudessem dispor de um quarto apenas para os dois, cozinha e banheiro são compartilhados, ela trouxe que isso não é

---

<sup>38</sup> Área de parques nas margens do Rio Guaíba, próximo a zona central da cidade.

bom para o companheiro porque tem dificuldade de dividir espaço com pessoas e ainda mais se ele não as conhecia e temia que isso gerasse conflitos e brigas. Por fim ela levantou a possibilidade de irem na casa de um conhecido em outro bairro, pediu emprestado o telefone e fez a ligação, a princípio essa pessoa estava disposta a recebê-los, mas havia a dificuldade de chegar até lá pois tinham muitas coisas para levar. Combinamos que tentaríamos ver a possibilidade de um transporte no qual coubessem os pertences e que ela entraria em contato no dia seguinte pela manhã, esta possibilidade não está prescrita em lugar nenhum, mas era uma saída possível e como se costuma dizer “a tentativa é livre”, quer dizer, assim como para os *peregrinos* a tentativa é livre, para os trabalhadores também.

Conversamos com nossa coordenadora, não era um pedido muito usual a questão da equipe articular caminhão para levar pessoas e pertences por demanda de uma remoção, mas visto o vínculo com a usuária e o atendimento feito fazia sentido tentar garantir o deslocamento deles em segurança e com nosso acompanhamento, pois tinha sido uma construção entre estes usuários e a equipe no marco de uma realidade não controla por nenhuma destas duas partes. Com um pouco de insistência e através da articulação da nossa coordenadora, a coordenadora do nosso CREAS e a referente da PSE foi conseguido um caminhão do DMLU (Departamento Municipal de Limpeza Urbana) agendado para sexta-feira pela manhã, o que fez com que a remoção se postergue até depois de fazer esta ação.

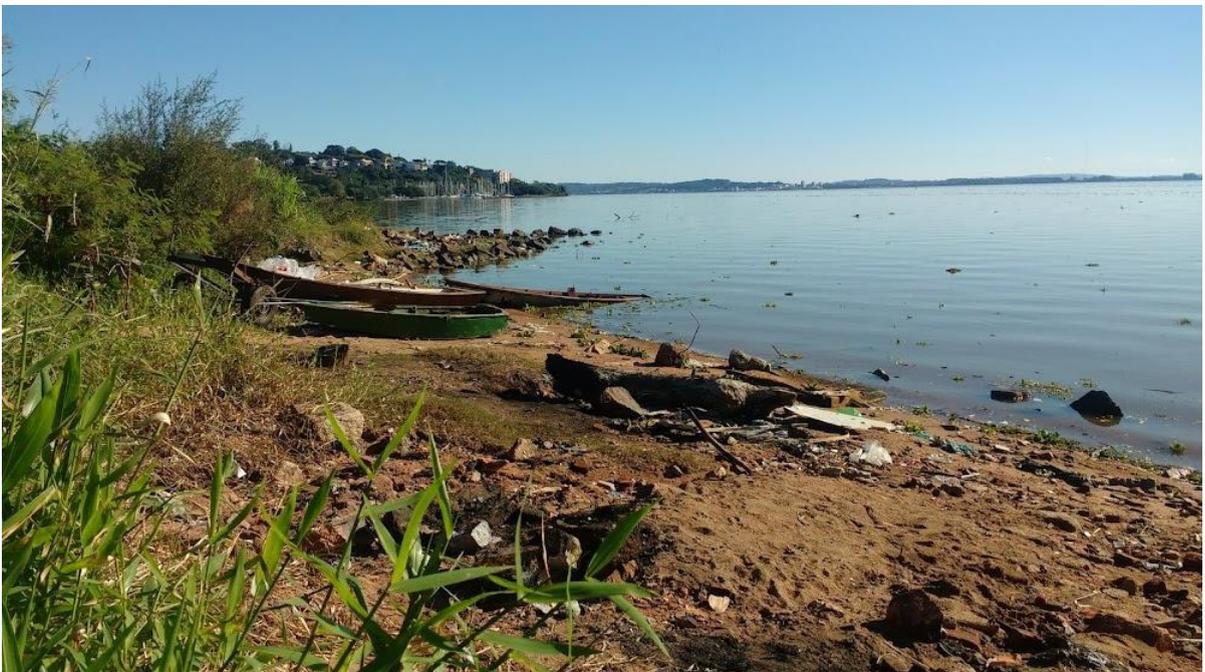
É interessante notar que apesar de outras situações a PSE tenha disponibilizado um caminhão próprio, nesse caso o veículo veio do DMLU, ou seja, os responsáveis por remover o lixo da cidade, o que indica uma aproximação dos elementos associados a Pop Rua e a ela mesma com o que é sujo, ou impuro. Como aponta Douglas (2000), aquilo que apresenta perigo por estar fora do lugar é considerado impuro, e como já expresso anteriormente o conflito gerado entre a vida citadina ideal e a vida ao ar livre, ainda que compulsória, gera uma permanente sensação de estranhamento. Casos semelhantes são relatados pelos usuários, sobretudo em situações de remoção, onde o DMLU é acionado para remover os pertences da Pop Rua, contando com o respaldo das forças policiais. Não raras vezes, de forma agressiva, seus pertences, documentos e roupas são destruídos no caminhão ou queimados, o que em certo sentido é percebido como uma forma de represália, e também pode ser entendido como uma forma de eliminar o impuro através do fogo.

Na sexta dois colegas foram lá, mesmo sem ter certeza que o casal estivesse organizado para o deslocamento, pois não foi possível confirmar com eles, visto que na

quarta-feira ela não entrou em contato como combinado e na quinta-feira foi realizada *busca ativa*, mas não foram localizados. Cabe ressaltar que estas ações não estavam programadas para a agenda dessa semana, mas esta teve que ser modificada por esta demanda e fez com que tivéssemos que reorganizar prioridades, e aí temos o imponderável. Na sexta-feira a ação não se concretizou, pois não conseguiram conversar com as pessoas. De qualquer forma, a remoção aconteceu, não sabemos exatamente quando, e esse trecho da Orla do Guaíba foi efetivamente cercado, o casal migrou um tempo para outro território, porém depois o reencontramos num outro ponto da Orla que ainda tem livre acesso.

Descrições e depoimentos como os acima expostos que evidenciam as dificuldades nos *serviços de retaguarda* ou nas propostas que podem ser feitas para as pessoas em situação de rua como alternativas para *sair* da situação, mesmo que momentaneamente, são moeda corrente no trabalho e geram debates entre os trabalhadores sobre o direito ao acesso a cidade e o equilíbrio na corda bamba de se tornar “disciplinadores de corpos”, ou ainda estarmos produzindo violência por atuar dentro do sistema que oprime e produz morte ao mesmo tempo que produtores de possíveis alternativas e alianças. Ao mesmo tempo pode ser tomado como exemplo de manejo das próprias disposições ao colocarmos nossos corpos no jogo de construção do vínculo. Saber chegar nos espaços, no território do outro, sentar-se, escutar, dialogar e propor alternativas, acolhendo a demanda sem fazer juízo, sem demarcar a autoridade do estado.

Em consonância com o constatado por Schuch et. al. (2017), sobre a produção de sentidos sobre a atuação profissional que, a partir de uma mirada crítica, oscila entre a proteção e a violação de direitos, dadas as condições estruturais onde o trabalho é realizado (SCHUCH et. al. 2017: 69). Gerando assim, crises morais pelo “duplo pertencimento”, ao mesmo tempo que interpela os trabalhadores por novas estratégias para alcançar seus objetivos, constituindo um serviço que “*joga*” na “*margem*” (Das e Poole, 2008) tendendo mais ao bem-estar e interesses dos usuários e menos aos desejos, solicitações e ideologia de seus contratantes.



Fotos 1, 2, 3 e 4. Registros de *busca ativa* no território nas margens do Rio Guaíba entre 2019 e 2020. Acervo pessoal

## 2.2 Atendimentos particularizados e andanças juntos com os usuários

Tratando-se de pessoas adultas em situação de rua a ação da *abordagem* seria a porta de entrada principal para um *atendimento sistemático*, entendendo por atendimento sistemáticos a encontros com certas regularidade entre as *pessoas atendidas* e as equipes, iniciando assim um processo de *acompanhamento*, no qual são delineadas algumas combinações com os usuários, mesmo que frágeis, como iniciar atendimentos em saúde, fazer busca por familiares ou apenas manter conversas e propiciar espaço de escuta, portanto o ingresso em acompanhamento não necessariamente implica o plano de *sair da rua*, visto que as equipes trabalham para dar suporte às pessoas em situação de rua, respeitando o desejo de permanecer fazendo uso daquele espaço como local de permanência, desejo este sustentado por múltiplos fatores e desigualdades históricas de acesso.

As equipes, na sua grande maioria, também mantém, algum espaço de demanda espontânea, onde o *usuário* do serviço (a pessoa em situação de rua) procura ativamente a equipe, como por exemplo os turnos de acolhida nos CREAS ou outros espaço nos quais as equipes se organizam para estar presentes e disponíveis para atendimento, inclusive muitas vezes a pessoa acessa esses espaços mesmo dormindo em outros territórios, podendo ser acompanhado por uma equipe que atua em um território diferente do qual ele passa a maior parte do tempo. Isto porque não há uma homogeneidade nos modos de estar em situação de rua e muitas pessoas circulam pela cidade, introduzindo a questão do nomadismo na lógica da territorialização que é preconizada no SUAS. A diferença da questão envolvendo crianças e adolescentes onde o acompanhamento familiar vai ser responsabilidade da equipe do território de origem (ou seja onde a família mora) que não necessariamente é o território de abordagem (ou seja onde a criança e/ou o adolescente foi identificado e abordado em situação de rua), conforme foi descrito pela Helena Lancelloti na sua pesquisa de mestrado (LANCELLOTI 2016) e vivenciado por mim no campo.

Na construção do processo de *acompanhamento* são mobilizadas uma série de categorias morais, como por exemplo *organizado/desorganizado*, que vão dar forma às propostas e ações planejadas, no apartado seguinte retomarei e explicitarei melhor este ponto. Como dito no capítulo anterior, percebe-se uma tensão entre o respeito aos modos de vida das pessoas em situação de rua e uma tentativa de tornar estas pessoas *funcionais, engajadas* ou *organizadas*, dentro de um parâmetro hegemônico de vida moderna e urbana, muitas vezes optasse por indicar/facilitar os caminhos para acessar os recursos, sem a presunção de que

estes possam entender ou manejar-se sozinhos nos meandros da burocracia estatal, algo cotidiano para boa parte da classe média brasileira. Em outras palavras, *damos a morta*<sup>39</sup> de como chegar ao recurso sem abrir mão de seu modo de vida. Esse jogo de pesos e medidas que variam de caso para caso leva o trabalhador a enquadrar-se dentro de uma economia moral, entendendo por esta como “*a produção, a distribuição, a circulação e o uso de sentimentos morais, emoções e valores, normas e obrigações no espaço social*” (FASSIN, 2019b:71). Entendendo a moral como “*à crença humana na possibilidade de diferenciar certo de errado e na necessidade de agir em favor do bem e contra o mal*” (FASSIN 2019a:36). Portanto vemos que as decisões são tomadas levando em consideração o que seria certo ou errado e as intervenções dos trabalhadores se fazem considerando estes posicionamentos, não apenas no sentido pessoal, mas também indicando e buscando incutir sentimentos morais nos *usuários*, mesmo que de forma sutil.

Como já dito umas das ferramentas que temos neste processo de *atendimento* é a escuta e “aconselhamento”, seja problematizando junto com o usuário suas vivências, dando ideias sobre como ele poderia organizar alguma das questões trazidas, orientando sobre normativas e funcionamentos de outras áreas. Funcionando assim como um suporte emocional, para muitos, algo como um amigo ou um familiar, e inclusive muitas vezes sendo colocados por outros serviços neste lugar, por exemplo quando no momento de uma internação hospitalar somos tensionados para assinar como responsáveis, ou questionando porque não ficaremos acompanhando algum acesso ou a situação, ou ainda, quando os acompanhando em algum espaço o atendente dirige sua fala para o membro da equipe e não para a pessoa que está sendo acompanhada. Os trabalhadores vivenciam isto com um certo constrangimento e até revolta, tendo a impressão que o acesso do usuário seria barrado caso não estivessem em sua companhia (situações que foram relatadas inúmeras vezes pelos atendidos).

Apesar de ser uma constante em todo o atendimento, este processo de *escuta* é melhor aproveitado nos *atendimentos particularizados*, um momento onde o trabalhador senta com a pessoa em algum espaço mais institucional/institucionalizado como uma sala no CREAS ou na sede própria do núcleo e dialoga com ela. Este processo pode ser conduzido por um trabalhador ou por uma dupla de trabalhadores. É um momento de “aprofundar” o vínculo com o sujeito, conhecer melhor sua história, *levantar demandas*, propor intervenções como

---

<sup>39</sup> Expressão popular que indica o ato de explicar o caminho mais fácil para fazer algo, também associada a ideia de estar fazendo um favor para a pessoa ao fornecer esta explicação.

comparecer a uma unidade de saúde para passar por avaliação, retomar tratamento médico, iniciar atendimento no CAPS, encaminhar documentação, elaborar currículo, fazer ligações e contatos com familiares, etc.

Muitas dessas intervenções são de caráter instrutivo, ou seja, uma vez dada a explicações e os caminhos a percorrer (onde ir, com quem falar, o que falar etc.), o atendido se encarrega de todo processo. Em outros casos a mediação do trabalhador é necessária, por falta de conhecimento e recursos do usuário, como no preenchimento de plataformas digitais, por exemplo, o que impede que este o faça por si mesmos. Outras vezes demandam uma mediação no trato com outros serviços como as unidades de saúde, cartórios e a postos policiais, porque nestes espaços já foram maltratados e sentem que não serão atendidos sem a ajuda dos trabalhadores ou simplesmente não querem se colocar nesta situação desconfortável novamente. Há ainda casos de saúde mental, onde o atendido tem dificuldade em manejar a burocracia e necessita de um apoio para recordar e organizar documentos, números e datas de consultas, etc.

Tomemos como exemplo o caso do Juan, homem negro cerca de 50 anos, em situação de rua há mais de uma década, um caso considerado *crônico* em função do tempo em situação de rua, do rompimento dos vínculos familiares e do uso abusivo de álcool. O primeiro contato da equipe com ele foi a partir de abordagens, após isto ele começou comparecer na acolhida do CREAS para tomar banho e conversar com a equipe. Este é o espaço onde a equipe está disponível uma vez por semana para atender no formato *plantão social*<sup>40</sup>. Acompanhei alguns desses atendimentos. Juan sentava na sala e os colegas conversavam com ele, dialogando sobre sua saída para rua, sua história e seus desejos atuais, dando bastante ênfase nas questões vinculadas ao cuidado da saúde (pois ele relatava algumas doenças para as quais não estava realizando acompanhamento), tentando convencê-lo da importância de *cuidar da sua saúde*, assim como uma redução de danos com respeito ao uso de álcool (pois o Juan falava que estava fazendo um uso descontrolado e que o colocava em risco, inclusive acordando em lugares totalmente desconhecidos). Foram feitos contatos com a equipe da unidade de saúde mais próxima de onde Juan costumava ficar para facilitar seu atendimento, ele chegou a ir em alguma consulta, mas com dificuldade de seguir as orientações de cuidado dadas. Foram agendados com ele vários acompanhamentos até o CAPS mas na maioria das vezes ele

---

<sup>40</sup> Espaço de atendimento fixo em um dia da semana, aberto ao público onde a população pode solicitar auxílio das equipes.

concordava com a importância de trabalhar a questão do uso e combinava dia, horário e local para encontrar a equipe para irem juntos até o CAPS e no fim ele não comparecia.

Muitas vezes se consideram *avanços* quando a pessoa consegue manter e terminar um determinado tratamento de saúde, indo nas consultas marcadas, tomando medicação etc. Ou quando iniciado o *acompanhado* lembra das combinações, comparece nos atendimentos, enfim se engaja no jogo do sujeito autônomo. De forma subjetiva, alguns agentes dos serviços se referem positivamente a estes casos como usuários *organizados* em contraponto a aqueles que *não são/estão organizados* ou *são/estão desorganizados*. Além da capacidade de “seguir as orientações e combinações”, outros elementos indicam esta “organização”, como o cuidado com a higiene e mesmo a forma de estar na rua, de montar seu acampamento, de organizar o espaço que ocupam, e que constituem indícios para os trabalhadores da forma em que devem proceder na abordagem. Como veremos mais adiante esta será uma categoria central na escolha de quem receberá certos benefícios ou não.

Nesta avaliação que se faz do processo de acompanhamento, pode-se perceber a tensão no trabalho das equipes, no que tange auxiliar a pessoa para se ajustar à "norma", enquanto buscam garantir direitos básicos antes de tudo. Enquanto o tema da moradia, mais precisamente o “sair da rua”, constitui o objetivo central das ações da administração, ao menos do ponto de vista discursivo.

### **2.3. A rede de atendimento e a experiência Mais Dignidade/Moradia Primeiro**

Durante os últimos meses de 2016 se mantiveram algumas reuniões em conjunto com as equipes de abordagem social e outros equipamentos que atendem a população em situação de rua para pensar e discutir um novo projeto que incluiria a oferta de moradia, inclusão produtiva e redução de danos, articulado entre as Políticas de Saúde e Assistência Social a partir de uma verba disponibilizada pela Secretaria Nacional de Políticas Sobre Drogas (SENAD). Porém, quando o convênio foi assinado entre a Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA) e a SENAD, o projeto foi socializado com os trabalhadores com metodologias fechadas, faltando clareza nos tempos de execução. O órgão gestor da Política de Saúde do Município tomou protagonismo, ainda que compondo com o órgão gestor da Política de Assistência Social, a Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), um grupo sediado no gabinete da SMS passou a ser referência de coordenação do projeto.

Neste contexto, em várias reuniões e em declarações públicas de funcionários hierárquicos da SMS, se escutava que a Política de Saúde seria o “carro-chefe” do projeto. Em uma matéria no jornal *Correio do Povo* encontramos a seguinte declaração da coordenadora do projeto, Sílvia Mendonça, declarando que um dos problemas enfrentados seria a “instabilidade dos moradores de rua” segundo ela este seria o motivo pelo qual “ a Secretaria Municipal de Saúde é quem o gerencia, mesmo que haja a participação de outras secretarias. É um caso de saúde. Lidamos com situações de drogadição e alcoolismo muito sérios. Alguns têm recaídas” (in BULLER, 2019). O que constituiu um sutil mas importante deslocamento no entendimento da “Situação de Rua” como uma questão social ampla para uma questão de saúde.

Contudo , se a nível de gestão o Projeto estava ancorado na saúde, os *trabalhadores da ponta* dessa política, principalmente as equipes das Unidades de Saúde, não tinham noção do que implicaria na modificação de sua rotina do trabalho, assim como, não tinham sido informados sobre os pormenores do projeto. Não é novidade a dificuldade de acesso da Pop Rua para atendimento nos *postinhos*<sup>41</sup>, distância simbólica e barreiras atitudinais fazem parte desta questão. E visto que no Serviço de Abordagem Social eram as equipes que estavam “mais acostumadas” a lidar tanto com as burocracias de inclusão e pedidos de benefícios assim como no atendimento à chamada população em situação de rua, estas acabaram por exercer um protagonismo na execução do projeto, mesmo quando o discurso institucional da PMPA parecia transladar a responsabilidade do atendimento desta parcela da população para a área da saúde. Isso se deu, principalmente, em função da ideia bastante difundida que vincula a situação de rua, o uso de drogas e os transtornos mentais.

Como já referido, é dentro da Secretaria Municipal de Saúde que dá o espaço para a gestão do projeto e onde são enviadas as avaliações e demandas das equipes que acompanham os *casos* incluídos. Com isto não estou afirmando que uma articulação entre políticas setoriais diferentes não seja necessária e/ou desejável, mas sim apontar para as tensões e contradições do processo específico em andamento.

A proposta de trabalho incluía diversas ações entre as equipes de saúde (principalmente das Unidades de Saúde e dos CAPS-AD) e o Serviço de Abordagem Social, no entanto, apesar de discursivamente a saúde ser o eixo central do projeto, na prática, as ações estavam voltadas para o “sair da rua”, sendo a oferta de moradia uma das estratégias principais. Inicialmente tinha-se problematizado sobre a oferta do “eixo moradia” numa

---

<sup>41</sup> Como são conhecidas as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e as Estratégia de Saúde da Família (ESF).

modalidade mais flexível, a ideia era que a *Bolsa Auxílio Moradia* contemplara várias modalidades possíveis de execução, desde repasse direto para o *beneficiário* (este utilizaria essa verba para pagar um aluguel ou quarto de pensão/hotel) ou de repasse mediado com depósito na conta do proprietário do espaço. Quando o projeto retornou fechado para as equipes, foi apresentada uma única modalidade, a *Bolsa Auxílio Moradia*, que seria concedida para o *beneficiário* que autorizaria o depósito na conta do *proprietário*. Os espaços possíveis seriam cadastrados em um site oficial<sup>42</sup> da prefeitura. Após envio de documentação da propriedade e vistoria por parte de uma equipe da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Tínhamos então uma “*política de habitação*”, mesmo que para um público específico, por um tempo determinado e em conjunto com outras ações intersetoriais, que não contava com a participação do órgão gestor de esse setor no município (Departamento Municipal de Habitação - DEMHAB).

A inclusão de pessoas no *Mais Dignidade* seria feita através de uma avaliação conjunta entre equipes de Saúde e Assistência Social (na figura do Serviço de Abordagem Social - Ação Rua). Porém, no início foi solicitada a indicação com urgência de 5 nomes para cada equipe de Abordagem (final de 2017), pois a dotação orçamentária estaria “por chegar” e era preciso ter alguns indicados para garantir o andamento do processo. Esta indicação inicial foi então feita apenas pelas equipes de Abordagem, pensando nos processos de acompanhamento de algumas pessoas em situação de rua, muitas vezes, sem nem ter mencionado essa indicação para os próprios *usuários*, pois não se tinha clareza de como seria operacionalizado, nem quanto tempo demoraria, além de pairar entre os trabalhadores uma aura de desconfiança em como estavam sendo conduzidos os processos.

No primeiro trimestre de 2018 começaram as reuniões nos territórios para pensar entre as Unidades de Saúde e o Serviço de Abordagem o “andamento” local do projeto. Pela demora entre a indicação e o que parecia ser o “início” das inclusões, muitos dos nomes que tinham sido listados nunca foram de fato *beneficiados(as)* pois as situações tinham mudado. Alguns nem mesmo foram mais encontrados nos territórios. Ao mesmo tempo em maio de 2018 é lançado pela PMPA o “Plano Municipal de Superação da Situação de Rua”, as equipes de Abordagem Social desconheciam o conteúdo, mas sabiam que seu trabalho se veria afetado por ele, receio sobre o que seria demandado foi verbalizado por muitos trabalhadores(as). Esse “Plano” teve um ato de apresentação no dia 03/05/18, mas as equipes de SAS - Ação Rua não foram formalmente convidadas a participar. A partir desse momento o Projeto Mais

---

<sup>42</sup> Ver <https://moradiaprimeiro.procempa.com.br/moradiaprimeiroweb/> (Último acesso em 23/10/2021)

Dignidade começou a estar incluído dentro desse Plano e o *benefício* “Bolsa Auxílio Moradia” seria o que garantiria o que foi chamado de “Housing First/Moradia Primeiro”, como uma tentativa de importar uma estratégia de intervenção de países como Estados Unidos, Finlândia e Canadá (para mais detalhes ver CUNDA 2018:286-288)

A partir deste breve relato da construção de uma política específica que tem como foco de intervenção a chamada população em situação de rua, no intuito de oferecer “alternativas para superar a situação”, observamos que a ideia de um Estado racional centralizado e coerente não condizem com a prática. Evidenciam-se os múltiplos atores e agentes envolvidos, muitas vezes com interesses contraditórios, desde a *gestão* até a *ponta*. A organização desta proposta aproxima-se muito ao relatado por Gupta (2012:8-14) na organização de um evento em uma localidade indiana onde seriam selecionados possíveis beneficiários para uma ajuda monetária dentro de uma política de “combate à pobreza”. A organização caótica, a pouca clareza das normativas, a aleatoriedade da seleção dos beneficiários, as posições conflitivas entre diferentes agentes do estado expõe uma lógica similar à aqui explorada. Motivo pelo qual, o autor argumenta pela substituição da noção de que as burocracias representam a racionalização do poder em uma sociedade disciplinar por uma imagem muito diferente – uma em que todo o processo é permeado de contingência e caos mal controlado (GUPTA, 2012:14). Deixando de lado uma noção de burocracia de origem weberiana racional e ordenada.

Como dito anteriormente o *Projeto Mais Dignidade* nasce a partir de um convênio com a SENAD de repasse de dinheiro para desenvolver estratégias de atendimento e “(re)inserção” social de pessoas com problemas decorrentes de uso abusivo de crack e outras drogas. Porto Alegre decidiu focar na *população em situação de rua*, apresentando o *Projeto Mais Dignidade - Projeto de Inserção Social para a População em Situação de Rua e em Vulnerabilidade Social e Risco Social com demandas associadas ao uso de crack, álcool e outras drogas em Porto Alegre*<sup>43</sup>. A ideia era fomentar uma linha de cuidado intersetorial e territorializada para pessoas em situação de rua que fizessem uso de crack e outras drogas, oferecendo ações de busca ativa e atendimento conjunto assim como concessão de três tipos de *benefícios* (Bolsa Auxílio Moradia, Bolsa de Trabalho e Qualificação Profissional), além de prever a contratação de redutores de danos para compor as *Equipes Juntos na Rua*<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Tive acesso a uma primeira versão do projeto datada de Outubro de 2017.

<sup>44</sup> Começou a chamar-se “Equipes Juntos na Rua” a composição feita entre os trabalhadores da saúde e da assistência na execução do projeto.

Começaram assim reuniões em cada território para discutir e organizar o trabalho, uma das propostas foi a de realizar intervenções no espaço da rua em forma conjunta entre as equipes das Unidade de Saúde e as equipes de Abordagem Social Para realizar este trabalho era necessário construir uma forte parceria com os colegas das unidades de saúde, a primeira dificuldade enfrentada foi o fato de que a informação sobre o projeto, objetivos e metodologias de trabalho parecia não ter sido socializada com estes profissionais da mesma forma que tinha acontecido com o Ação Rua, o que gerava desentendimentos e tensionamentos entre ambos serviços., Outra dificuldade foi a falta de profissionais dos serviços de saúde para conseguir acompanhar o trabalho especializado que estava se propondo (nas reuniões, assim como nas visitas às unidade de saúde, ficou evidenciado que muitas equipes de saúde não estavam completas, várias equipes se encontravam com um número inferior de Agentes Comunitárias de Saúde – ACS ao previsto , dentro do quadro de funcionários. Sendo estes profissionais o principal vínculo com a comunidade e também conosco enquanto atores chave para organizar estratégias de abordagens e atendimento em conjunto). Também pode-se apontar certas resistências institucionais em flexibilizar o funcionamento das unidades para se adaptar às necessidades de atendimento a um público que precisa de um olhar sensível às situações de exclusão vivenciadas, a temporalidade e imediatismo, por exemplo a necessidade de ter um funcionamento de estilo portas abertas e a circulação de certas ideias sobre a população em situação de rua<sup>45</sup> como exóticas e de difícil manejo, dificultaram a execução da proposta de saídas a campo sistemáticas das equipes juntos na rua, sendo uma exceção foram os territórios onde funcionavam os Consultórios na Rua. Uma forma de conseguir fazer este trabalho em conjunto foi a partir de construir referências personalizadas em algum colega das unidades que se identificassem com a proposta e tivessem interesse e sensibilidade pessoal para o atendimento a esta população, o que fez com que estes trabalhadores de referência ficassem sobrecarregados em seus espaços de trabalho. Assim começou a ser executado o *Projeto Mais Dignidade*, tendo como recurso principal a concessão de *Bolsas Auxílio Moradia*. O *beneficiário(a)* seria inicialmente indicado a partir do trabalho em conjunto realizado pelas equipes *Juntos na Rua*, mas na prática acabavam sendo indicações pela equipe SAS Ação Rua. Aqui cabe perguntar-se como são definidos os critérios para ingresso, quem ingressa? Como se escolhe? Podemos

---

<sup>45</sup> Numa das saídas que participei, uma trabalhadora da saúde chegou a perguntar para a equipe de Abordagem Social como fazer para conversar com “essas pessoas”. O interessante foi que essa mesma pessoa depois se tornou uma referência dentro da unidade de saúde para atender e facilitar o acesso à unidade das pessoas em situação de rua que circulam pelo território de abrangência desse equipamento.

novamente pensar junto com Gupta (2012) como a burocracia é produtora de *arbitrariedades*, este autor descreve como agentes do estado indiano, a partir de critérios por vezes ambíguos decidem quem está apto ou não para receber uma renda extra dentro de um programa de combate à pobreza. Nas observações feitas os critérios de inclusão se flexibilizam e são mobilizados de diferentes formas, assim como não é ofertado o ingresso no projeto para todas as pessoas incluídas na categoria *situação de rua*. Nessas categorizações intervêm múltiplos fatores, classificação de pessoas que poderiam “adaptar-se” às exigências do programa, avaliação de que pessoas poderiam sair dos territórios onde tem suas referências comunitárias visto que os locais disponíveis são geralmente fora dos territórios de ancoragem, vínculo entre *usuário e serviço*, enfim toda uma série de valorizações que geram dilemas nos trabalhadores e que não estão medidos por critérios necessariamente “objetivos”.

A Bolsa Auxílio Moradia previa uma duração inicial de 6 meses prorrogável por igual período, completando um ano ao todo. Durante esse tempo seriam realizadas visitas quinzenais aos usuários incluídos no benefício e preenchido um instrumento de avaliação quinzenal. Nessas visitas seriam trabalhadas algumas questões que dizem respeito a organização de uma vida *domiciliada*, cuidados com a saúde, uso de drogas, ideias de inclusão produtiva. Aihwa Ong, no livro “Buda is Hiding. Refuges, Citizenship and the New America” (2003) se pergunta pelos efeitos cotidianos das “tecnologias de governo” no processo de imigrantes cambojanos se tornarem cidadãos estadunidenses. Entendendo por “tecnologias de governo” as políticas, programas e práticas que tentam incutir nos sujeitos cidadãos valores particulares, como autoconfiança, liberdade, individualismo, cálculo e flexibilidade, em vários domínios. Analisa as múltiplas mediações nesses processos e as negociações entre os agentes do estado e os imigrantes. Parte de alguns interrogantes que guiam sua pesquisa: Que categorias raciais e culturais são mobilizadas e implantadas? Como elas são codificadas e reformuladas a serviço da produção de valores e comportamentos normativos entre a população-alvo? Quais são as contra-estratégias e reflexões éticas dos cidadãos-sujeitos que fogem, subvertem ou criticam tais racionalidades e práticas de regulação? Esta proposta teórico-metodológica me resulta muito interessante na hora de pensar na referida proposta de intervenção para “pessoas em situação de rua”, pois pareceria que se espera uma transformação na subjetividade e a construção de “sujeitos domiciliados dentro de padrões ocidentais” a partir do momento que estes deixem a rua.

A *Bolsa Auxílio Moradia* envolveu um conjunto de burocracias que iniciaram com o cadastro online de imóveis, os proprietários interessados em participar precisavam cadastrar

em um site oficial seus dados e os dados do imóvel, após isso uma equipe locada na SMS analisa os documentos e faz uma vistoria no local, aprovando ou não o espaço. Internamente existia uma planilha no Google Drive a disposição, criada pela SMS e socializada com as equipes, onde era informado a relação de imóveis disponíveis, tipo de imóvel (casa ou apartamento com um quarto, casa ou apartamento com vários quartos, quartos em pensões) e se estava ocupado com algum *beneficiário(a)* e até quando. Após o proprietário fazer este cadastro e ser aprovado, aguardava o surgimento de algum *candidato* interessado na propriedade, depois da visita do *candidato* se assinaria um contrato entre o *beneficiário(a)* e o *proprietário* nos termos de locador/locatário, assim como uma autorização de depósito da parte do *beneficiário(a)* para a Bolsa Auxílio Moradia na conta do locado. O valor inicialmente era de R\$ 500 e depois passou a R\$ 800 mensais que eram depositados diretamente na conta bancária do locador.

A identificação de um potencial *beneficiário(a)* podia ser feita tanto pelas equipes de saúde como pelas equipes de Abordagem Social, uma vez identificado, se discutia em uma reunião específica que ocorria mensalmente<sup>46</sup> e a partir daí se começava uma *aproximação intersetorial* (atendimentos em conjunto) com essa pessoa (se ainda não era atendida por ambos serviços). Em alguns casos podia acontecer que o usuário já era atendido pelos dois serviços e o processo de inclusão se via facilitado pois havia necessidade de construir o “Plano Comum de Acompanhamento e Cuidados - Acesso ao Bolsa Auxílio Moradia Mais Dignidade” (PCAC), documento que devia ser preenchido entre usuário e referências de atendimento para esse usuário do serviço de saúde e do SAS. Nele constavam os dados de identificação da pessoa, uma descrição da situação da pessoa que o situaria dentro dos critérios para a inclusão e um *plano* para o período de concessão da bolsa. A princípio a única condição para permanecer recebendo o auxílio é aceitar receber visita quinzenal no domicílio por parte da *equipe Junto na Rua* de referência.

Redigido e assinado pelos envolvidos, o PCAC era encaminhado junto com uma cópia da identidade do potencial *beneficiário(a)* para o CREAS de referência da equipe do SAS ou diretamente para a referência da gestão do projeto na FASC, gerando a abertura de um processo eletrônico (SEI)<sup>47</sup> e a possibilidade de dar seguimento ao restante do processo que constava em visitar e reservar o espaço. A partir da qualificação na planilha online, os espaços

---

<sup>46</sup> A princípio cada território de POA teria uma reunião mensal do “Mais Dignidade”, composta pelas equipes de Abordagem Social, às equipes de saúde (unidade de saúde, consultório na rua onde tiver, CAPS, etc), representantes da gerência distrital de saúde, e referências da gestão do projeto (equipe composta pela SMS e pela FASC).

<sup>47</sup> SEI é o Serviço Eletrônico de Informações. Sistema de gestão de processos e documentos digitais.

disponíveis, estes eram ofertados para o potencial *beneficiário(a)*. Na maioria das situações os espaços estavam localizados fora do território onde essa pessoa costumava circular e tinha suas redes comunitárias de apoio, o que constituía um problema, já que podia gerar a ruptura destas redes de onde proviam parte de seu sustento. As equipes do SAS Ação Rua acompanhavam a visitação dos espaços selecionados para o *usuário* escolher e assim efetivar a reserva. Após a reserva se preenchia o “Termo de concessão de Benefício Bolsa Auxílio Moradia - Programa Mais Dignidade”, assinado pelo usuário, e o encaminhavam para a FASC, ali seria assinado pela presidência e começava o circuito dentro desse órgão, até ser publicado no Diário Oficial de Porto Alegre (DOPA). No meio tempo ia se agilizando o contrato de locação e a autorização de depósito. Quando saía publicado no DOPA, era informado para as equipes de Abordagem que faziam o acompanhamento do *usuário* até o novo local de moradia.

Como vemos esta oferta de moradia como estratégia de cuidados, segue a lógica de ofertar espaços de habitação e a partir de aí traçar as linhas de cuidado, uma vez que estabilizaria o atendido em um espaço, porém não é tão imediata como o nome sugere, além de apenas ser ofertado o espaço físico pois (desconsiderando as pensões) os locais, em geral, estão vazios, sem mobiliário. Muitas vezes todo esse processo levou meses, esta demora somado a discrepância entre espaços ofertados e territórios de pertença de estas pessoas dificultam sua sobrevivência diária, assim como a baixa qualidade de algumas habitações, e o período de duração da bolsa definido de antemão e considerado curto (máximo 12 meses), estão na base de várias críticas feitas tanto pelo Movimento Nacional da População de Rua (MNPR), como de pessoas que estão incluídas e pelos profissionais envolvidos no acompanhamento dos *casos*.

A seguir farei o relato de alguns casos que foram *beneficiários* do *Projeto Mais Dignidade* e que eu participei enquanto uma das trabalhadoras que fazia o acompanhamento intersetorial. O primeiro caso é um casal que iniciou o acompanhamento por outra equipe do Ação Rua, diferente da qual fazia parte, em outro território da cidade, onde montaram seu acampamento próximo a um parque, contando com o apoio de alguns moradores locais, contando assim com um certo nível de “organização”. O caso deles foi pauta em reunião de referência e contrarreferência do nosso território após alguns meses de terem ingressado ambos como beneficiários do *Projeto Mais Dignidade* na modalidade *Bolsa Auxílio Moradia*. A decisão de sair do território para ingresso em moradia deu-se pelo fato de não haver moradias cadastradas disponíveis perto de onde eles costumavam ficar em situação de rua, o

que fez com que os primeiros meses fossem de adaptação ao novo espaço. Por outro lado a equipe que fez o ingresso relatou, na época, que tiveram alguns *atravessamentos*, quer dizer sofreram algumas pressões durante o processo por parte da prefeitura, chegando sentindo-se constrangidos por parte da gestão para apressar o encaminhamento visto que o casal chamava muito a atenção pela localização onde ficavam em situação de rua, em um bairro de alto poder aquisitivo da cidade, assim como, por terem *madrinhas*<sup>48</sup> que faziam pressão. Por alguns meses, antes de pautar na reunião do território, as equipes de saúde e assistência que tinham encaminhado mantiveram a referência de acompanhamento, deslocando-se para um território que não era sua referência para fazer as visitas domiciliares.

A reunião de Referência e contrarreferência aconteceu no verão de 2019, e a partir de aí agendamos visitas em conjunto. A ideia original era realizar estas visitas com os serviços de saúde e assistência que tinham feito o ingresso junto com referências dos serviços que acompanhariam no território. Mas isto não foi possível e se fez em duas etapas, a equipe de saúde organizou por um lado, e as equipes de assistência por outro. Realizamos a visita domiciliar com dois colegas da equipe do outro território e outro colega que assumiria a partir desse momento como referência do acompanhamento.

Naquela visita tivemos o primeiro contato com os *novos atendidos*, fomos apresentados a eles, e levantamos algumas demandas como necessidade de encaminhar novamente documentação civil e informações sobre o *Bolsa Família*, e assim iniciamos o processo de vinculação com eles. A equipe anterior havia levantado uma suspeita de violência doméstica, porém, nunca tinham conseguido “abertura” para falar a respeito nem com ela nem com ele. Desde esse momento começamos fazer visitas quinzenais junto com a equipe do posto de referência, pelo geral uma agente comunitária de saúde que era referência daquele serviço nos acompanhava, após cada visita tínhamos que preencher um instrumento de avaliação que informava sobre as percepções das equipes em relação aos processos dos usuários. As visitas às vezes eram realizadas, mas as pessoas não se encontravam em casa, apesar de que sempre buscamos marcar um dia e horário com eles para realizar a visita.

Durante as conversações nas visitas era solicitado que falassem sobre como tinham sido as semanas entre os encontros, sua organização, e sensibilização para acesso ao posto de saúde para fazer acompanhamento. No início ambos eram resistentes para ir ao posto,

---

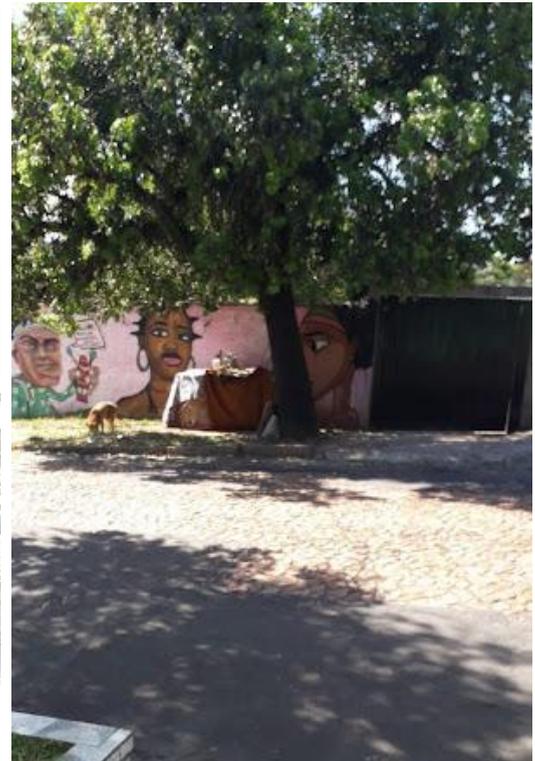
<sup>48</sup> *Madrinhas/Padrinhos* é um termo comumente utilizado tanto pela pop rua como pelos trabalhadores para referir-se a pessoas que auxiliam e apoiam as pessoas em situação de rua de diferentes formas, seja doando materiais (roupas, comida, etc), deixando utilizar algum espaço para higienização ou pegar água, dando “bicos”, etc. Muitas vezes as equipes estabelecem contato com estas pessoas por serem consideradas “rede de apoio comunitária”.

referindo que não se sentiam bem acolhidos no espaço do posto pela espera e os olhares de alguns profissionais, mas com o tempo ela começou a comparecer e inclusive iniciou tratamento para uma questão de saúde crônica que no início ela não considerava necessário, e deixou bem claro que ela fez isso a partir da nossa insistência. Numa dessas visitas, que foi realizada apenas por nossa equipe, pois a Agente de Saúde tinha tido um imprevisto, após alguns meses de acompanhamento, eles começaram a se sentir mais à vontade e começaram a conversar sobre seu relacionamento e sobre questões de violência, e a partir dali começamos a questionar sobre como eram resolvidos os conflitos entre eles e também com outras pessoas. Assim surgiu o tema da dificuldade de controlar a raiva nestas situações conflituosas. Conversamos sobre as consequências de resolver as coisas a partir do “estouro” desde as narrativas apresentadas por eles pois relataram situações envolvendo Brigada Militar, idas ao pronto atendimento, brigas com faca, etc.

A partir disso conseguimos conversar abertamente sobre o uso de drogas e em que momento achavam que esse uso trazia prejuízos na vida deles. Muitas vezes ela só participava no início das visitas pois precisava cumprir horários com a escola e no projeto de geração de renda, no *Mais Dignidade: a Bolsa Qualificação*, no qual conseguimos encaminhá-la. Assim tínhamos um espaço privilegiado para conversar com ele. Foi assim que após nossa sugestão de conhecer o CAPS-AD, avaliamos juntos que seria interessante ele acessar esse serviço, mas ele foi apenas uma ou duas vezes. Visto que ele não acessava, conversando com colegas do CAPS-AD decidimos tentar realizar *busca ativa* do *usuário*, fazendo visitas domiciliares em conjunto especificamente para falar com ele, infelizmente todas as visitas que agendamos e combinamos com o *usuário* não foram efetivadas, pois ele nunca estava presente, sinal que foi interpretado pela equipe como estratégia de resistência a essa intervenção e/ou a manutenção de uma temporalidade própria. Este tipo de estratégia é frequente entre os *usuários*, que buscam um afastamento do serviço, faltando a reuniões ou se ausentando dos lugares onde são encontrados habitualmente para evitar lidar com temas que lhes desagradam, mas sem romper o vínculo com a equipe. Obviamente isso gera uma grande frustração aos membros da equipe e até um certo grau de irritação, mas que é ponderado, uma vez que entende-se que a imposição de uma visão de bem-estar parte, via de regra, de nós e não necessariamente dos usuários.

A Bolsa Auxílio Moradia previa uma avaliação aos seis meses, com a possibilidade de um aditamento por mais seis meses. Chegado nesta data foi feita avaliação junto com os *usuários* e encaminhado o aditamento do benefício, para isto foi necessário fazer uma nova

versão do PCAC, com novas combinações, e novamente assinado. Assim como as firmas dos documentos aditivos ao contrato original. Importante ressaltar que no caso deles tivemos que pegar duas vezes a assinatura nas 3 vias do documento de prorrogação de contrato pois tinha modificado um dado no documento original. Isto é muito comum. Ter que refazer burocracias, preencher novamente documentos, porque estes mudam e muitas vezes as equipes não dispõem dessa informação. A partir do aditamento de 6 meses durante as visitas começou a vir à tona a preocupação de que seria da sua condição de moradia após o termo definitivo da Bolsa, eles não teriam como custear o aluguel, nem mesmo se mudassem para um lugar mais barato, pois continuavam sem ter conseguido inserção no mercado de trabalho formal, ele continuava fazendo *bicos* e trabalhando na *catação*, e ela recebia meio salário mínimo em função da bolsa qualificação. E assim começaram os questionamentos deles sobre a efetividade da proposta e do seu possível retorno para a situação de rua, umas das falas que me marcou foi a seguinte: *“você nos colocam numa casa, a gente vai se acostumando, e agora é possível que voltemos para a rua”*.



**Imagens, 5, 6 e 7** - Acampamentos em áreas movimentadas da cidade, sempre são alvos preferenciais de atendimento devido a inúmeras pressões, desde a prefeitura, dos moradores e apoiadores (*madrinhas* e *padrinhos*). 2019 - 2020. Arquivo pessoal.

Este caso é paradigmático para pensar as estratégias adotadas pela gestão. Se por um lado as pessoas acessaram um abrigo, e portanto saíram da rua para um lugar que, ao menos teoricamente, seria mais seguro, este acesso é por um período relativamente curto. Por outro lado, os vínculos estabelecidos pela equipe, que por sua vez propiciam a articulação de estratégias de cuidado não são alterados significativamente, quer dizer, estas dinâmicas se deram da mesma forma em que já ocorriam na rua. A temporalidade e lógica de estar na rua seguiram sendo reproduzidas, incluindo aí a resistência à intervenção quando esta se tornou algo indesejado. O que fez surgirem comentários e questionamentos na equipe sobre se o foco na moradia não seria mais um fetiche urbanista da gestão, não para promover a “saída da rua” e sim para promover a retirada destas pessoas da rua. Ao mesmo tempo que satisfaz o apelo humanista da população por intervenção e melhoria das condições de vida destas pessoas.

Esta questão da continuidade de algum benefício para quem estava encerrando os 12 meses de bolsa começou a ser pauta nas reuniões *Mais Dignidade* dos territórios e de outros espaços de discussão com a FASC. Numa das reuniões em que a situação foi discutida foi solicitado pela gestão do Projeto a elaboração de um relatório conjunto entre as equipes de saúde e assistência que acompanhavam o caso indicando a necessidade de algum outro benefício como o *Auxílio Moradia*, benefício específico da FASC que é um auxílio em dinheiro para custear gastos com habitação/moradia. O relatório foi feito e enviado conforme o prazo, mas o retorno sobre a viabilidade ou não de encaminhar este benefício nunca foi dado com clareza. Por outro lado, o casal acabou se separando faltando pouco mais de um mês para encerrar a bolsa, ele retornou para situação de rua e ela continuou num acompanhamento mais sistemático que envolveu tentativas infrutíferas de encaminhar para abrigo destinado a mulheres em situação de violência.

Os outros dois casos eram pessoas abordadas sistematicamente pela equipe, e que pelo vínculo que tínhamos, o desejo verbalizado de conseguir um espaço fora da rua e também pela organização que demonstravam ter, os indicamos como possível beneficiários em uma das reuniões *Mais Dignidade*. Ambos ficam em situação de rua em espaços próximos, apesar de não morarem juntos na rua, mas tinha duas características em comum, os espaço de moradia estavam *organizados* (retornando mais uma vez a esta categoria), com uma estrutura de casinha/barraca feita de material reaproveitado (madeiras e lonas velhas), estavam em posse de seus documentos, e ambos eram referências para outras pessoas em situação de rua, facilitando o atendimento com outras pessoas (por exemplos, apresentando-as para a equipe) assim como fazendo de *pontes* de outras pessoas em situação de rua com serviços de saúde



**Imagem 8** - Cartaz do Projeto Moradia Primeiro fixado em um ônibus da capital, anunciando o cadastramento de espaços para receber os beneficiários. Acervo pessoal.

especializados. Mais especificamente com o CRTB, com o qual estávamos fazendo saídas em conjunto para a rua. Foi assim que um deles iniciou o tratamento vinculado a aquele serviço. Porém nenhum deles tinha vínculo com a Unidade de Saúde do território que ocupavam.

Interessante ressaltar que esta parceria com o CRTB era muito boa, pois sua coordenadora partilhava uma visão de flexibilização de acesso aos serviços de saúde da Pop Rua, e com um envolvimento pessoal nos atendimentos. Também havia alguns agentes de endemias comprometidos com o trabalho de busca ativas. Foi assim que realizamos várias saídas em conjunto para a rua, tentando sensibilizar o acesso aos serviços da saúde,

fornecendo informações sobre tuberculose e outras doenças infectocontagiosas, assim como, estimulando o retorno ao tratamento para os casos que tínhamos identificado como *abandono de tratamento*. Na época também eram feitos eventos na rua, destinados a Pop Rua, mas com uma impronta de intervenção comunitária, onde vários serviços do território e organizações comunitárias faziam eventos em praças e outros espaços públicos com propostas de convivência, redução de danos, orientações em saúde e disponibilização para realização de testes rápidos. Foi num desses eventos que Pedro (um dos dois beneficiários do Bolsa moradia) ficou sabendo da sua questão de saúde e passou a desenvolver um forte vínculo com a equipe.

Para conseguir encaminhá-los, após discutir na reunião, realizamos busca ativas e agendamos acompanhamento até a unidade de saúde de referência onde faríamos o PCAC de cada um. Chegando o dia agendado fomos até o local onde ficavam, e junto com eles fomos até o posto. Estávamos eu e outro colega, chegando no posto entramos para uma sala de atendimento (consultório) onde duas colegas do posto estavam nos esperando. Conversamos individualmente com cada um, elaboramos o plano e assinamos. Os compromissos eram bem parecidos nos dois casos, acesso à saúde, manter tratamentos e procurar emprego. Aproveitamos e fizemos assinar as vias dos termos de concessão, os contratos e as autorizações de depósito. Sempre frisando que isso não era garantia de que o benefício sairia

logo, primeiro porque o termo de concessão tinha que ser assinado pela autoridade competente e seguir seu curso administrativo para depois o locador assinar o contrato.

Dois dias depois acompanhamos os *usuários* para conhecerem algumas das casas disponíveis, nenhuma delas era no território, ambos escolheram apartamentos no mesmo terreno. O ingresso efetivo na moradia demorou quase dois meses, nos que a equipe de abordagem manteve os atendimentos na rua a partir de busca ativas. Conseguimos organizar para o mesmo dia o caminhão da FASC, recurso que nem sempre está disponível. Uma das grandes questões é que o *Projeto Mais Dignidade-Moradia Primeiro* apenas garante a bolsa moradia no formato específico, não tendo recursos para garantir renda nem alimentação, assim como os espaços, na maioria das vezes, não estão mobiliados. Assim as equipes lançam mão de várias estratégias para conseguir auxiliar nesse processo de ingresso, uma é mediante agendamento em instituições que fazem doações de móveis como, por exemplo, o *Mensageiros da Caridade*<sup>49</sup>, como foi neste caso, ou ainda, mobilizando redes pessoais.



**Imagens 9, 10 e 11** - Espaços habilitados para o *Projeto Moradia Primeiro*. Nota-se que o padrão dos espaços é variado tanto em condições quanto em tamanho. Registros feitos durante a visita da equipe em 2018.

No caso de estes dois usuários, mantivemos o acompanhamento por alguns meses, inclusive acionando a equipe de saúde do local de moradia, que era fora do território de abrangência, este acionamento foi mediado pela equipe da Unidade de saúde que fez o ingresso junto conosco. Assim, mantivemos deslocamentos quinzenais para outro território no intuito de realizarmos as visitas. Após quase 6 meses conseguimos pautar o caso na reunião

---

<sup>49</sup> Organização de assistência social de confissão católica fundada em 1957. Tem como foco de suas ações a coleta de doações de mobiliário e eletrodomésticos que por sua vez são doados para a comunidade ou vendidos para o público em geral.

de referência-contrarreferência daquela região e o acompanhamento dos dois passou para uma nova equipe, no caso foi para a equipe de *Ação Rua* do território. Esta passagem de caso entre territórios envolve algumas negociações, pois nem sempre vai ser definido que uma pessoa que está em acompanhamento e sendo beneficiária seja do *Mais Dignidade/Bolsa Moradia* ou de outro auxílio que vise suprir a necessidade de custos com aluguel/moradia e que tenha trajetória ou histórico de situação de rua vai ser referenciada para a equipe de *Abordagem Social* do novo território, principalmente porque no novo território não estão em situação de rua e sim domiciliados. Mas aí entram as negociações entre os serviços, os jogos de discursos de quem é referência em atendimento, as classificações e categorizações e o fato do *Ação Rua* também ser uma equipe PAEFI. Na mesma reunião que foram referenciados estes dois usuários também foi discutida a situação de um casal de jovens adultos com um filho pequeno que estavam em situação de rua e foram beneficiados com *Auxílio Moradia* padrão e estavam residindo recentemente nesse território e por considerar a situação mais “organizada” ficou com a equipes de *Assistência Social* vinculada a *Baixa Complexidade*, o CRAS, pois eles estavam em situação de rua há pouco tempo, e mesmo na rua tinham uma organização que poderia ser considerada como adequada às expectativas do sistema, tendo vínculo no posto de saúde e não fazendo uso de drogas.

Como indicado nos casos apresentados, a categoria *organizado(a)* constitui um parâmetro de julgamento pelo qual os trabalhadores de diversos serviços classificam seus atendidos, e avaliam a forma como se dará a abordagem e, em certo sentido, em que programas serão incluídos. Apesar desta ideia ser uma construção que se dá coletivamente nas reuniões, conta com o julgamento subjetivo dos agentes envolvidos, algo que pode ser altamente variável. Portanto, constitui um espaço onde a *arbitrariedade* (Gupta, 2012) é utilizada como ferramenta de aplicação de uma política pública, a partir dos dispositivos burocráticos e mediações. No caso dos benefícios relatados e na vivência em campo sobre a forma de acesso e gestão deles, evidencia-se como uma série de procedimentos e infraestruturas burocráticas mediadas por ações de especialistas e suas subjetividades, no caso os agentes dos serviços de indicados, se fazem necessárias, e acabam gerando ações arbitrárias, mesmo estes sendo críticos com seu papel e lugar que ocupam.

Desde a maleabilidade dos critérios para selecionar possíveis *beneficiários*, até às incertezas de conseguir efetivar o recurso, passando pelo papel de fiscal. Ao mesmo tempo que no processo se envolvem questões e decisões que muitas vezes se embasam em sentimentos morais do que é certo ou errado fazer em relação ao mal-estar dos outros. A

mobilização das categorias *organizado/desorganizado*, teria um subtexto onde se pode ler outras categorias como *adequado/inadequado*, em termos de conduta, embora não necessariamente seja uma justificativa ou distinção da ordem do *bom/ruim*. Uma das colegas entrevistadas comenta sobre a *frustração* em situações que o benefício precisou ser desligado por falta de adequação do *beneficiário* e seu papel de *árbitro* da questão:

“E aí quando não dá, que eu acho que é o mais perverso, quando essa pessoa faz o uso inadequado e não paga o aluguel, e faz uso de substâncias, ou compra outra coisa, enfim. Que mais um tempo a gente precisa desligar. Também é muito horrível, porque é isso, tu deu o benefício, comprou que a pessoa não conseguiu se organizar. E aí preciso dizer isso para ela, 'você não conseguiu se organizar com este benefício ele está sendo cancelado', parece que tu bota a última pá de terra assim em cima da pessoa né. Te dei aqui só um pouquinho só para provar que tu não consegue, e aí tô te tirando. Então isso é frustrante para a equipe também, quando tem que fazer o cancelamento de um benefício de uma pessoa que talvez se fosse num outro momento não aconteceria, se tivesse numa outra organização um tempo maior de acompanhamento em saúde enfim, talvez não aconteceria, mas é isso neh, são todo apostas” (Entrevista Dora)

É importante relembrar que tudo isso se dá em termos de uma negociação constante, inclusive em alguns momentos algumas subversões das normativas, o que caracterizaria uma gestão *da e na margem*, onde o manejo dos prazos inclui o manejo da temporalidade dos atendidos, em um jogo de equilíbrio, onde entre os tempos da vida da pessoa e os os tempos institucionais muitas vezes se buscam justificativas para manter o benefício pelo menos por um ou dois meses, mesmo sabendo que a pessoa ainda não ingressou na casa, ou não cumpriu com as combinações, buscando dar um sopro de ar a mais, por assim dizer.

A partir destas práticas de gestão e julgamento podemos falar de *políticas da vida* no sentido atribuído por Didier Fassin (2018), quer dizer, não na *gestão* ou *governabilidade* de uma população específica como no sentido tratado na biopolítica desenvolvida por Michel Foucault<sup>50</sup>, ou seja, menos como “poder sobre a vida” e mais como gestão de vidas normalizadas em termos não apenas biológicos, mas também de valores e significados, em outras palavras, de suas *condutas particulares* (FASSIN, 2018). O autor defende que uma das grandes características do estado moderno (entende-se democracias no modelo ocidental) não é a de decidir quem deve viver e quem deve morrer, ou seja, manter o poder sobre a vida e a morte, mas sim reconhecer a “legitimidade da vida” como valor primeiro, dentro de um humanismo radical ao qual denomina de “biolegitimidade”, que é gerida em termos de

<sup>50</sup> Por *biopoder* Foucault denomina uma forma de governo que busca gerir os processos biológicos de uma população em termos administrativos (racionalis) (Foucault, 2007).

normatização de condutas, tornando-se “uma questão crucial nas economias morais das sociedades contemporâneas” (FASSIN, 2018:35). Em outras palavras, o direito à vida não está em jogo, mas o lugar e a forma que cada um está na sociedade define como será impactado pela gestão da vida, na forma de políticas públicas que carregam em si sistemas de valores associados que aqui se vislumbram no uso de categorias como: *organizado/desorganizado*, *engajado*, *limpo* ou ainda *capaz* (sobre isso retomarei no próximo capítulo, ao tratar do caso de Margarete).

Ao tratar os usuários em termos de *organizados/desorganizados*, o trabalhadores são obrigados manejar-se entre “alternativas infernais” , para usar um termo da filósofa Isabelle Stengers (2013)<sup>51</sup>, quer dizer, buscar ser o mínimo agressivos com os atendidos, ao selecionar e/ou impor um certo nível de normatização de suas vidas, fora de suas lógicas e temporalidades. Forçando, desta maneira a se encaixarem a um padrão "aceitável" para a gestão, com o fim de acessar os recursos disponibilizados. A gestão por sua vez pressiona os serviços envolvidos na seleção das vidas a serem impactadas por suas políticas públicas, por um lado, em termos de eficiência, já que busca a maximizar os resultados de suas políticas (ver capítulo 1), ao mesmo tempo que indica o formato legitimado ao qual estas vidas devem se moldar. Em outras palavras, busca alterar a conduta dos usuários do programa, através de um condicionamento a normas e temporalidades que escapam de suas práticas cotidianas, mas antes disso, “o candidato” deve ser identificado pelos serviços como propenso ou apto para receber o benefício.

Do acima exposto podemos vislumbrar que o trabalho no contexto do *Serviço de Abordagem Social* é multifacetado, conflitivo e com uma dose de imprevisibilidade, tanto no que diz respeito ao contato direto com o público alvo, quanto com os outros atores, com os quais é necessário interagir e *costurar*, assim como as questões institucionais entre diretivas da gestão e práticas em território. No marco de constantes diferenciações e avaliações de vidas, que levam a propor, ou não, determinadas intervenções em função dos jogos necessário para adequar formas de existências e exigências burocrático-institucionais no acesso a determinados benefícios e serviços. O que expõe conflitos de posicionamento que expressam valores morais a respeito das pessoas que compõem o grupo denominado “pessoas em situação de rua” e ao entendimento do grupo como categoria populacional, ao mesmo tempo

---

<sup>51</sup> Entrevista para o jornal L’Humanité, 15 de julho de 2013:  
<http://climacom.mudancasclimaticas.net.br/isabelle-stengers-a-esquerda-de-maneira-vital-tem-necessidade-de-qu-e-as-pessoas-pensem/>

que particulariza o atendimento, visando maximizar os resultados do programa de Assistência Social .

Vemos que é um trabalho que requer intervenção do corpo e dos sentidos, longe da imagem do funcionário público distante e indiferente. Os trabalhadores pisam na lama, caminham na chuva, sentam no chão e por vezes até comem juntos com seus atendidos. Compartilham momentos de angústia e tensão. Ao mesmo tempo que a prática se dá na *margem* do estado, uma vez que os trabalhadores (e o trabalho) sociais possuem uma plasticidade, mediando o encontro prescrito, também há a construção de uma identidade que não é nem a da *gestão*, nem a do *burocrata*, e sim a do *parceiro* do público atendido, que tenta guiar e aconselhar, na tênue linha de ser promotores de direitos, estratégias normatizadores e fiscais.

As práticas são *da e na margem* (DAS e POOLE, 2008) posto que muitas ações não se moldam ao prescrito e nem possuem um marco claro de regulação, sendo colonizadas por estratégias que as pessoas em situação de rua também se utilizam, muitas vezes reconhecidas como *estratégias de sobrevivências* e que podem encontrar eco na noção de “viração” desenvolvida pela antropóloga Maria Filomena Gregori no seu estudo sobre meninos de rua em São paulo (GREGORI, 2000). A esta noção remete a ideia de que as crianças em situação de rua aprendem a “se virar”, jogando com as diversas imagens associadas a eles, circulando e mobilizando estratégias diferentes segundo seus interlocutores, inclusive se utilizando da rede de serviços nesta tarefa de sobreviver. Extrapolando a lógica da viração no trabalho social podemos pensar como estes trabalhadores também “se viram” na execução de seu trabalho, por exemplo identificando pessoas chaves dentro dos serviços e articulando com estas diretamente para contornar certas barreiras de acesso, com consciência crítica de que esta situação reforça, muitas vezes, a exclusão e as violências institucionais vivenciadas pelas pessoas em situação de rua; performando atitudes de acordo com quem seja seu interlocutor; utilizando e redes pessoais, “*na mendicância*”, como me disse uma colega entrevistada sobre a articulação necessária para tentar propiciar mobiliário aos usuários por ela acompanhados que ingressam a algum benefício de aluguel/moradia, ou ainda precisando de um certo jogo de corpo ou “ilegalismo” a fim de garantir certos recursos.

A isso se sobrepõem, em um plano macro, as planificações da prefeitura sobre como encarar o “problema”. O que conseqüentemente se altera de gestão para gestão. E que, como “desconfiam” muitos dos meus entrevistados, não estariam tão preocupados com o bem estar destas pessoas quanto pela higienização/normatização da cidade, dentro de um imaginário da

classe média e urbano, que tenta gerir a forma destas pessoas estarem e se comportarem no espaço urbano. No capítulo seguinte veremos como este contexto de trabalho se intensifica em meio a crise sanitária causada pela pandemia de COVID-19 e quais estratégias foram adotadas pela prefeitura e pelas equipes para manter o atendimento nesta situação excepcional.

### **3. E NO MEIO “DO CORRE”, UMA PANDEMIA: A EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM TEMPOS DE CRISE SANITÁRIA.**

*“Foi tudo muito tenso. Muito tenso! Os primeiros 6 ou 7 meses foi de esgotamento total. Acho que muito por conta dessa tensão ninguém sabe o que está acontecendo. O mundo inteiro em isolamento e a gente no meio da rua”*  
(Entrevista Roberta)

Foi no meio do verão, janeiro de 2020, ainda aproveitando as férias em Buenos Aires, visitando a família e amigos. Essa foi a primeira vez que prestei atenção nas notícias de um novo vírus surgido do outro lado do mundo. De retorno a Porto Alegre, a sensação que a situação estava saindo do controle começou a se tornar mais presente. Ainda em março de 2020, com o outono chegando e o verão indo embora, as notícias do vírus mortal estavam se aproximando cada vez com mais força. Na televisão e jornais, a situação italiana e espanhola, com cerca de 800 mortes diárias, gerava preocupação deste lado do oceano, mal sabíamos que um ano depois teríamos três vezes mais mortos.

Nesse contexto, os serviços públicos foram se reinventando para readequar-se à nova realidade de distanciamento social, no início sem muito sul, sem uma orientação muito concreta de como proceder, afinal, quais seriam as medidas de biossegurança necessárias para proteger os trabalhadores e os usuários? Esta sensação de desamparo, dos equipamentos da política de Assistência Social, por parte de trabalhadores foi ressaltada por Honorato e Oliveira (2020) no artigo onde propunham sugestões práticas para a atuação no atendimento à população em situação de rua diante da pandemia no Brasil. Assim como, podemos pensar junto com Adriana Fernandes (2020) sobre a controvérsia em torno de quais corpos teriam que manter-se expostos aos vírus. Entendendo a pandemia como um “evento crônico agudizado” (FARMER, 2012) que acentua violências e vulnerabilidades já presentes na dinâmica social. Pensando junto com Schuch, Furtado e Sarmiento (2020) a associação entre urgências e permanências no contexto de pandemia, onde a urgência a ser enfrentada (o surgimento do coronavírus) se associa a uma série de permanências (a desigualdade entre condições de vida, o racismo, o desmonte de políticas públicas, etc). Dentro destes marcos, o presente capítulo vai descrever as práticas dentro do Serviço de Abordagem Social, as

adequações feitas e as experiências vivenciadas pelos trabalhadores, pontuando o contexto de pandemia como um evento onde dinâmicas pré-existentes se agudizam e intensificam.

### **3.1 Primeiros desconcertos, o início da modificação do cotidiano.**

Era terça-feira dia 17 de março de 2020 quando a Prefeitura de Porto Alegre começou a anunciar as medidas a serem tomadas a partir dessa semana. Ninguém sabia ao certo quais os critérios específicos para manter o serviço "funcionando", mas era o que teria que ser feito. Emergencialmente se reduziu a presencialidade dos trabalhadores. Cada uma das 12 equipes de Ação Rua organizou isso da maneira que melhor achou conveniente, e manteve essa organização quanto pôde, entre a pressão dos seus próprios dirigentes e a pressão da gestão. Algumas equipes conseguiram manter-se por uma ou duas semanas, já outras conseguiram até início maio de 2020 quando foi explicitado pela Prefeitura através de comunicado oficial que "100 por cento" dos trabalhadores dos "serviços essenciais" deveriam retornar a presencialidade.

Neste meio tempo, em conversas em grupo de Whatsapp dos trabalhadores, foram formulados diversos questionamentos e propostas de como reinventar a prática neste contexto. Mas a sensação de desproteção, a insegurança de ser um vetor de contágio para os nossos *atendidos*, a insegurança com a própria saúde e a falta de EPIs, somado ao medo de "levar o vírus para casa", gerou um clima de tensão. Somando-se a isto, diversos relatos de trabalhadores sociais sofrendo assédio moral, de pressões para não tornar pública a situação de desconcerto e a sensação de desamparo, além da pressão da gestão sobre as instituições que era transformada em pressão sobre os trabalhadores, com a ameaça de cortar os repasses dos convênios (ou das "parcerias" como a prefeitura prefere falar).

Inicialmente a falta de EPI tornou-se um dos principais desafios a serem enfrentados. O que de fato, se mostrou um problema generalizado no mundo inteiro, levando a situações surreais de "sequestro" de cargas e bloqueio de importações de equipamentos básicos como luvas e máscaras. No início da pandemia e por vários meses cada instituição disponibilizou o EPI conforme o seu entendimento ou possibilidade. Não havia uma padronização nas orientações, inclusive algumas nem tinham máscaras disponíveis para entregar aos usuários durante os atendimentos. Além da própria incerteza sobre quais procedimentos e equipamentos eram os mais adequados em cada situação.

A continuidade do trabalho do Serviço de Abordagem Social, que obviamente envolve proximidade com as pessoas, circulação pelos espaços institucionais e presença na rua, constituiu um verdadeiro desafio. Como fazer isto no contexto de prevenção a um vírus respiratório altamente contagioso? Inicialmente as equipes saíam para a rua apenas para responder às solicitações de abordagem e priorizando a circulação no carro institucional, mas nem todas as equipes têm carro próprio e a disposição todos os dias da semana. Além disso, ficava o questionamento de como fazer o trabalho de busca ativa que é essencial a proposta de trabalho, estratégia adotada uma vez que o serviço ofertado é pensando em “chegar” a uma parcela da população que, por diferentes motivos, têm acesso precário a espaços mais institucionalizados.

Os atendimentos de demanda espontânea nos CREAS ou nas próprias instituições ficaram inicialmente suspensos. Mas a partir de abril de 2020 algumas instituições se transformaram em *Pontos de Cuidado*, em espaços próprios ou “emprestados”, onde as equipes faziam atendimentos, sendo oferecida a possibilidade de tomar banho, além da distribuição de marmitas de almoço para pessoas em situação de rua. Estes espaços faziam parte do que foi anunciado como um conjunto de estratégias elaboradas pela Prefeitura de Porto Alegre no intuito de “minimizar os efeitos sociais e econômicos causados pela pandemia do novo coronavírus” conforme explicitado no site da Prefeitura. Este conjunto de estratégia foi lançado entre abril e maio como *Plano Emergencial de Proteção Social - Covid-19* que previa um bloco específico de ações voltadas para a Pop. Rua, com ampliação das vagas em albergues, implementação dos *Pontos de Cuidado* e a oferta do benefício *Auxílio Moradia COVID* (repasso mensal de 500 reais para custear despesas com aluguel)<sup>52</sup>.

As equipes que tinham *Pontos de Cuidado* além de organizar o trabalho de *abordagem social*, o *acompanhamento* às famílias, a distribuição ou entrega de cestas básica para as famílias que tinham referenciadas (recurso novo contemplado no plano de enfrentamento ao Covid-19), tinham também que organizar a distribuição de marmitas em vários pontos do seu território. Estes *Pontos de Cuidado* permaneceram em funcionamento até dezembro de 2020.

Por outro lado algumas equipes que realizavam atendimentos no seus CREAS de referência, com dias específicos de acolhida e banho suspenderam esse tipo de atendimento por alguns meses, por considerar que exporiam os trabalhadores do CREAS e aos próprios

---

<sup>52</sup> Informações no site da Prefeitura: <https://prefeitura.poa.br/protECAo-social> (último acesso em 02/05/2022).  
Folder informativo:  
[https://prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu\\_doc/hotsites/smdse/protECAo-social/home/FolderProgramaSocial.pdf](https://prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu_doc/hotsites/smdse/protECAo-social/home/FolderProgramaSocial.pdf) (último acesso em 02/05/2022)

usuários, a um risco desnecessário sob a alegação de que não tinham os recursos nem a capacidade de garantir as normas de biossegurança, como higienização correta do banheiro após cada uso. Porém ficava o questionamento de que em alguns territórios a oferta de banho para Pop Rua, com material de higiene individual era unicamente realizada nesse espaço, e suspendê-lo eliminava uma possibilidade de acesso a higienização num contexto onde se pregava a correta higiene do corpo como medida preventiva.

Esta preocupação de garantir acesso a banheiros ou locais com água espalhados pela cidade para ofertar a possibilidade de higienização da população em situação de rua foi pauta de um coletivo engajado com a de proteção das pessoas em situação de rua, conforme apontado por Schuch, Furtado e Sarmiento (2021a), o coletivo tentou exercer pressão junto ao poder público municipal pedindo o deslacre de torneiras e banheiros de praças públicas, assim como autorização de instalação de pias portáteis, reivindicações que não foram acatadas sob justificativa de que poderiam ser geradas aglomerações e afirmando que os locais “oficiais” dentro do planejamento do executivo municipal seriam suficientes para atender a demanda.

Após os primeiros meses, o trabalho foi ganhando contornos de nova normalidade, sempre na dúvida de que tipo de protocolo seguir, mas pouco a pouco retomando a presença nas ruas. As máscaras entraram para ficar, já o *face shield* e as luvas conforme a ocasião. Houve um aumento na procura do serviço, uma vez que as pessoas das comunidades nos viam atendendo outras famílias nas visitas domiciliares ou fazendo entrega da Cesta Básica e material de higiene para a população em situação de rua (cabe destacar que a entrega deste material não foi padronizada pelas 12 equipes, muitas vezes cada instituição disponibiliza um recurso “extra” através das doações recebidas). Neste período houve um aumento na quantidade, fluxo e demanda por doações, devido ao esforço das instituições e da disposição da população. Nas mídias oficiais das instituições (ONG’s, igrejas, clubes etc...) e também da própria prefeitura encontrávamos campanhas por agasalhos e para doações de alimentos e produtos de higiene, com um apelo à solidariedade para “ajudar aos mais necessitados”, um dos ápices dessa retórica pode-se ver na *Operação Inverno* realizada em 2021.

Começamos a notar o aumento da pobreza no meio da comunidade, com o aumento da taxa de desemprego tornou-se cada vez mais comum a presença de pessoas na rua em horário comercial. Com o fechamento das escolas, o número de crianças brincando nas ruas em frente a suas casas tornou-se permanente. O desemprego cresceu vertiginosamente no decorrer da

pandemia, muitos negócios fecharam ou diminuíram suas equipes<sup>53</sup>. Muitas pessoas, via de regra mulheres, tiveram que deixar seus trabalhos para cuidar dos filhos. Em vários pontos das comunidades pequenos grupos de homens, das mais diversas idades, se juntavam para conversar em pleno horário comercial. O que em outra época seria improvável, já que estariam trabalhando.

Nesta situação frequentemente éramos abordados na rua, as pessoas se aproximavam principalmente para perguntar como fazer para receber o *rancho*<sup>54</sup>, ao qual explicamos que trabalhávamos em um serviço especializado, que era feita uma triagem e entrega dos recursos apenas para as famílias e pessoas que estavam no nosso acompanhamento, pois tínhamos um recorte específicos, e orientamos para que entrassem em contato com o CRAS ou SAF mais próximo, mas elas se queixavam de que não obtinham respostas ou que a demora para entrega era muito grande. Em conversas informais com algumas colegas do CRAS, elas declararam (desabafaram) que a demanda era muito grande, que tinham poucos trabalhadores e que não tinham como gerir a enorme quantidade de solicitações. Aumento da pobreza, aumento da demanda, recursos insuficientes em um contexto de incerteza coletiva.

### **3.2 O trabalho social numa rua “diferente”**

Inegavelmente a rua estava diferente, na primeira semana, após decretar a crise sanitária, a circulação de pessoas baixou muitíssimo. Neste primeiro momento as equipes estavam funcionando em revezamento semelhante a um regime de plantão, mas focando o atendimento nas *solicitações de abordagens* e demandas trazidas pelos próprios usuários (sejam pessoas em situação de rua ou famílias domiciliadas) já acompanhadas. As dúvidas de como se aproximar das pessoas, quanta distância manter, com fazer para atender tentando respeitar o distanciamento, somada a escassez de equipamento, o incômodo inicial de utilizá-los e a própria falta de informação e protocolo, gerava uma constante insegurança nos trabalhadores. Principalmente por serem possíveis vetores de contaminação para a Pop. Rua, que possui uma alta taxa de comorbidades.

---

<sup>53</sup> Segundo o IBGE durante a pandemia a taxa de desemprego em todo o país bateu recordes, chegando a 13,5% em 2020 e 14,7% no primeiro trimestre de 2021. Embora no Rio Grande do Sul a taxa tenha sido a mais branda do país chegando a 9,1% em 2020 e 8,5% em 2021, apontando uma pequena queda. (Fonte: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>, Consultado em: 10/06/2021)

<sup>54</sup> Termo utilizado no sul do país para referir-se à cesta básica.

Além disso, a rua é considerada movimento, é o imprevisível, como controlar o imprevisível? Como querer impor regras de distanciamento num mundo de proximidades? Minha primeira abordagem em tempos de pandemia foi a soma de todas estas inseguranças. Estávamos nos primeiros dias da vigência das medidas de distanciamento como estratégia de evitar a propagação do coronavírus, uma sexta-feira de março de 2020, dia gelado, porém ensolarado, eu e outra colega éramos as responsáveis pelo “plantão” no nosso território. Toca o telefone, e do outro lado da linha o colega da central de abordagem, recebemos a segunda solicitação do dia, a descrição era a seguinte: mulher, seminua, tapada com apenas uma coberta, deitada na calçada, numa esquina, parece doente. Achamos que poderia ser uma mulher que há duas ou três semanas tinha sido identificada pela equipe, com uma questão de saúde mental “agravada”, não tinha aceito nenhum dos encaminhamentos possíveis (basicamente albergue para passar a noite, oferta de acesso diurno no Centro POP e espaço para higiene pessoal) ao ser abordada na frente de um Pronto Atendimento em Saúde, magríssima, com dificuldade para se locomover.

Chegamos ao local, após passar por uma Unidade de Saúde, através de uma gestão interna com uma pessoa que trabalha nesse espaço e que gentilmente nos cedeu luvas descartáveis e máscaras (itens que até este momento não faziam parte dos nossos EPIs), pois não tínhamos protocolo estabelecido e ante a descrição de saúde não sabíamos se estávamos colocando-nos em risco de exposição ou expondo ela ao risco por sermos possíveis portadores do vírus, que tinha potencial de agravar ainda mais sua situação de saúde. Assim que passamos com o carro pela frente do local, reconhecemos ela, eu já tinha conversado com ela na semana passada junto com outra colega. Pedimos para o motorista estacionar alguns metros na frente de onde a Margarete<sup>55</sup> estava deitada para ir a seu encontro a pé, no intuito de não gerar sobressaltos ou assustá-la.

Assim que fomos identificadas com nossos clássicos coletes verdes e o carro com a placa, a pessoa que acionou a Central de Abordagem, moradora de uma das casas da rua onde a Margarete estava deitada, nos chamou desde sua janela. Estava preocupado com a saúde dela, explica que ligou para a SAMU, mas mandaram ligar para a Central de Abordagem (o SAMU não leva muito a sério quando o destinatário do atendimento é portador do rótulo *Pessoa em Situação de Rua*, (assim como em casos de pessoas alcoolizadas) nem mesmo numa pandemia quando uma das queixas verbalizadas eram dor nas costas e dificuldades para respirar. Após conversarmos com o *solicitante*, nos aproximamos dela, bem devagar,

---

<sup>55</sup> Nome fictício.

chamamos ela, pedimos licença para chegar perto, seu discurso estava confuso, umas das tantas frases foi “aceito ir num lugar que tenha TV”, mas ela não conseguia se levantar, estava sem roupa, apenas usava um “tomara que caia” e de resto, completamente nua, queixava-se de dor nas costas e sintomas respiratórios. A nossos olhos primava um atendimento em saúde, minha colega ligou para SAMU, e após algum tempo negociando com o médico (sim, tem processo de convencimento em cada ligação feita para Emergência quando se trata de pessoas em situação de rua) um móvel se deslocaria, porém não sabiam informar o tempo de demora. Estrategicamente pedimos ao vizinho que ligasse de novo, a experiência nos ensinou que quanto mais ligações para a mesma ocorrência mais chances de demorarem menos, uma hora esperando e nada do SAMU vir, ligamos novamente e fomos informadas que um móvel já estava a caminho. A ambulância chegou, levaram ela para o Pronto Atendimento mais próximo, e nós ficamos na torcida para que ela não fosse só avaliada e liberada, estava muito frio na rua e claramente ela estava em uma situação de extrema fragilidade. Para nossa surpresa, na segunda-feira recebemos nova solicitação de abordagem, a Margarete estava deitada nas mesmas condições que na sexta, porém em uma outra esquina do bairro. Novo processo, aciona SAMU, negocia, ambulância vem e a Margarete novamente para emergência.

O SAS tem plantão centralizado aos finais de semana (durante a semana as equipes são descentralizadas) e no domingo tinham recebido *solicitada* para ela também. Mesma situação, mesmo encaminhamento, SAMU e traslado para Emergência. *Qualificamos*<sup>56</sup> com o Serviço Social do Pronto Atendimento e, tanto sexta-feira como domingo deu entrada mas foi liberada. Uma outra colega ficou responsável por *construir em rede* com o Serviço Social do referido Pronto Atendimento, em nenhum dos dois boletins de atendimento constava que a Margarete tivesse passado por avaliação em saúde mental (uma pessoa que ingressou em emergência com discurso desconexo e sem roupas, vagando pela rua), mas iriam ver com o médico de plantão para fazer uma avaliação integral. Não sabemos exatamente o que aconteceu depois da mobilização e tensionamento com o Serviço Social, mas acharam critérios clínicos para transferência e internação num hospital, e Margarete veio a falecer uma semana depois nele, apenas com hipóteses diagnósticas e sem teste de COVID-19, pois não

---

<sup>56</sup> Qualificar informações é a ação de entrar em contato com algum serviço ou espaço para confirmar alguma informação narrada, ou para se informar de alguma situação relacionada a pessoa atendida.

Muitas vezes se diz que é necessário “montar o quebra cabeça” do caso, para isto, dependendo da situação, não é apenas suficiente as informações coletadas em atendimento direto com a pessoa e se faz necessário contar outros espaços. Assim como muitas vezes é necessário qualificar informações sobre o funcionamento de algum local específico para poder orientar sobre o acesso ou a pedido do próprio usuário sobre alguma situação pessoal.

foi considerada a possibilidade dela ter coronavírus, tentamos obter informações junto ao hospital, se teria sido feito ou não o teste de COVID, mas não obtivemos resposta.

Margarete passou por três “entradas” na emergência (sem contar as anteriores que ficamos sabendo depois), e apenas na terceira e a partir de uma conjunção de fatores, nas quais se inclui a atuação do SAS, ela foi olhada e transferida para um hospital. Ao mesmo tempo me pergunto quais são os critérios utilizados pela equipe médica para avaliar a situação clínica, como as imagens das vidas que merecem ser cuidadas poderiam interferir nessa avaliação, além de como fazem (se é que fazem) as leituras dos determinantes sociais nas condições de saúde.

A experiência relatada é paradigmática no que tange a produção de cenas de morte. A morte da Margarete quase como uma crônica anunciada e socialmente produzida, poderia tornar visível o que Achille Mbembe (2016) chama de *necropolítica*, aplicada a populações consideradas descartáveis. E que pode ser definida como as formas pelas quais o poder toma a morte como alvo de gerenciamento, que no caso da Margarete se fez a partir de uma sequência de omissões normalizadas considerando as práticas do SAMU quando tratando-se de pessoas em situação de rua. O que se agravou com a pandemia, o que como salientam várias pesquisas, evidencia as modulações das vidas vivíveis, agudizando a precarização de acesso a recursos básicos de sobrevivência (ver, entre outros, LEITE 2020, MAGALHÃES 2020, CASSAL e FERNANDES 2020, SCHUCH, FURTADO e SARMENTO 2020). A vida da Margarete é produzida como uma vida matável e não passível de luto ou memória, conforme já explicitado no artigo População de Rua, a Pandemia da Covid-19 e as Políticas da Vida e da Morte (SCHUCH *et al*, 2021)

Do ponto de vista dos equipamentos da gestão, podemos retomar o argumento de Fassin (2005 e 2018) onde o caso de Margarete nos aponta que, como diz o autor, “mais do que falar de poder sobre a vida, que levaria supor uma ação pública eficaz, deve-se falar em poder da vida, entendendo nesta expressão o reconhecimento que a sociedade estabelece com o corpo que sofre ou que está doente. Estabelece-se um valor maior a uma biolegitimidade do que a um biopoder” (FASSIN, 2005: 390). Uma vez que, embora subalternizada por sua posição social e negligenciada em seu atendimento, os serviços mobilizados existem e foram mobilizados enquanto política pública, nós da equipe de abordagem, o SAMU, o hospital somos serviços constituídos em âmbitos diferentes, mas que, do ponto de vista da gestão, tem como base a salvaguarda da vida de pessoas, ou seja, mantê-las vivas, tratar o mau que as aflige.

Porém se o valor hegemônico é a conservação da vida, por que no caso apresentado houve tanta omissão? Por que via de regra é necessário chamar várias vezes e negociar o atendimento do SAMU? Por que em meio uma pandemia, Margarete foi liberada mesmo com a saúde tão frágil? E após sua morte nenhuma informação foi facilitada para a equipe? Quer dizer, por que existe um serviço de atendimento, incluindo um especializado nestas pessoas, se o atendimento na prática é extremamente complicado? Segundo Fassin, para toda política da vida, também existe “uma política da morte como horizonte”. Mas este horizonte é invisível, está escondido” (FASSIN, 2018:38). Existe uma gestão das vidas, porém particularizadas. Onde os valores hegemônicos, orientam “quem viverá, que tipo de vida e quanto tempo” (FASSIN, 2018:38).

As políticas da vida tratam-se antes de “uma ordem de valores - e não uma hierarquia de poder” (FASSIN, 2005:38) e portanto não se trata de definir se Margarete era “digna” de viver ou “deveria” morrer. Mas a mobilização de uma série de julgamentos de valor que localizaram sua existência em um lugar inapropriado e, portanto, menos digna de esforço e atenção. Afinal sua vida como mulher, em situação de rua e doente, “deitada na rua e nua” já ultrapassava os limites da moralidade e sem a mediação dos trabalhadores provavelmente seria ignorada, deixada para morrer. Sua vida foi invisível na rua, tornando-se algo problemático apenas quando sua situação tornou-se perigosamente incompatível com a vida (e com a sensibilidade da hegemônica) e apelou a sua legitimidade como ser vivente, uma vez atendida, sua morte, afinal, foi invisibilizada novamente.

Após a abordagem de Margarete a sensação foi de inutilidade e cansaço. Me sentei na rua e fiquei atualizando a minha coordenadora e o restante da equipe pelo WhatsApp, enquanto minha colega conversava com uma moradora. Me vendo ali ela tirou uma foto com o celular, que depois foi postado no grupo de Whatsapp da equipe, acompanhada de um texto. Um desabafo. O texto dizia:



Quem cuida do cuidador que oferta cuidado para uma mulher em situação de rua nua em surto deitada na calçada?

Quem nos ofereceu cuidado hoje foi uma agente comunitária que tem grandes chances de ser demitida porque é do Imesf.

Como se oferece cuidado se o terceirizado é sempre o mais precarizado?

Como criar vínculo com luva e máscara?

Hoje usamos máscara pq podemos ser possíveis transmissores para uma pessoa em extrema vulnerabilidade.

E amanhã?

E o pânico hoje existe

Por que ricos estão se sentindo vulneráveis.

Será que mais uma vez a pop rua daqui vai pagar por um problema que não foram elxs que criaram?

Os processos históricos são cíclicos: os ricos lá de fora trazendo doenças para nosso povo daqui. Não foi assim que o país começou?

**Imagem 12** - Foto tirada após o atendimento de Margarete com texto ao lado. 2020. Acervo pessoal.

\*\*\*

Este tipo de situações, onde as equipes de Abordagem Social, são acionadas mas o atendimento é primariamente uma questão de saúde, é uma situação rotineira para as equipes, e demandam articulações para tentar garantir o acesso aos cuidados em saúde, principalmente com o SAMU. Frequentemente as equipes relatam a necessidade de uma maior participação das equipes de saúde nos espaços da rua, infelizmente o *Consultório na Rua* não é um serviço que atenda todos os bairros da cidade. Este apontamento e a sensação de isolamento na rua, como únicas referências de atendimento para esta população, se agudizou no contexto de pandemia, assim como a sensação de desproteção. Ao longo dos anos, cada território tem construído parcerias de atendimento com as equipes de saúde, mas pelo geral é para realização de busca ativa em conjunto com as *Agentes Comunitárias de Saúde* e garantia de acesso a atendimento intramuros das unidades, pois dificilmente é organizado atendimento de enfermagem ou clínica médica na rua (excetuando os territórios que contam com equipe específica de Consultório na Rua). Esta questão do atendimento à população em situação de rua na interface saúde-assistência social resulta numa tensão constante entre as duas políticas (como vimos no relato da experiência Mais Dignidade no capítulo anterior). As pessoas em

situação de rua, pelas condições de vida e outros determinantes, apresentam comorbidades que demandam atendimento e nem sempre conseguem. E esta associação entre experiência de vida nas ruas e saúde fragilizada deveria pensar-se intersetorialmente, mas acaba gerando disputas a modo “batata quente” entre os serviços, e sendo a política da Assistência Social a mais tensionada para “dar conta”.

Situação também vivenciada também nos abrigos (acolhimento institucional), conforme apontado na pesquisa realizada sobre funcionamento de instituições de assistência social que atendem pessoas em situação de rua em Porto Alegre (SCHUCH et. al. 2017), onde a liberação da vaga, ingresso e permanência estava muitas vezes fundamentado na situação de saúde do *acolhido*, e isto gerava uma certa reconfiguração interna do funcionamento desse serviço para poder “dar conta” desse atendimento mais especializado em saúde, por exemplo contratando no cargo de “monitora” pessoas que tivessem formação como técnicas de enfermagem.

### **3.3 A descrição de uma semana de trabalho durante a Pandemia**

Após as primeiras semanas, a situação foi tomando contornos de nova realidade, as equipes retomaram uma presença maior nas rua para realizar *abordagens* e *busca ativas*, e também para atender as famílias domiciliadas que eram acompanhadas, o que gerou o dilema de realizar ou não visitas domiciliares, ou seja, entrar ou não nas casas. As orientações oficiais enviadas falavam de suspender atendimentos em grupos, manter atendimentos individualizados visando as normas de distanciamento e realizar visitas domiciliares apenas quando necessário. Nada tinha critérios definidos. Circulando nas comunidades víamos poucas pessoas usando máscara, e quando chegamos para as abordagens poucas eram as pessoas em situação de rua que usavam tal item. Inicialmente, eu e alguns colegas entregamos máscaras e solicitamos o uso, aproveitando para falar um pouco sobre medidas de prevenção. Mas aos poucos se tornou cotidiano trabalhadores/as de máscaras, e usuários/as sem máscara, mesmo as equipes entregando este material para as pessoas. Num espaço institucionalizado é mais fácil exigir e supervisionar o uso de proteção individual, mas na rua, era mais difícil. Outra questão levantada era esse distanciamento exigido, parecia muito estranho à proximidade que se tenta construir, muitas vezes se fala que o afeto faz parte da tão chamada construção de vínculo, preconizada nas orientações técnicas. Por exemplo: Como negar um

abraço de uma mulher em situação de rua que corre ao teu encontro com lágrimas nos olhos contando que foi vítima de violência?

Aos poucos as ações na rua, sejam abordagens, visitas domiciliares, atendimentos de “portão” (conversas sem entrar nas casas) e entregas de cestas básicas, se tornaram cotidianas. Junto com um visível aumento da demanda, ao mesmo tempo que se sentia que não estávamos na rua o suficiente para as abordagens. O fato de conjugar o *Serviço de Abordagem* e o PAEFI para as situações de trabalho infantil, criou situações de sobrecarga. Via-se um aumento da situação de rua sobrevivência de crianças e adolescentes (crianças e adolescente em situação de trabalho infantil e mendicância na ruas), a diferença do público adulto, que o atendimento/acompanhamento se dá no território que foi abordada, se tratando de crianças e adolescentes o acompanhamento fica sob responsabilidade da equipe do território de moradia da família. Então muitas vezes crianças e adolescente são abordados num território, a equipe que aborda informa a equipe do território de referência e esta que faz a articulação para o futuro acompanhamento, iniciando por uma qualificação com os serviços do território para saber se a família não é acompanhada por outro serviço.

Quando se identifica que a família não é acompanhada por nenhum outro serviço da rede de Assistência Social do território, se faz o contato, e normalmente o atendimento inicial é através de uma visita domiciliar. Embora no momento sentia-se insegurança de realizar estas visitas, de qualquer forma eram realizadas. De qualquer maneira se tentou priorizar atendimentos individualizados agendados em espaços institucionais com referências familiares.

As equipes sempre buscam planejar e organizar a semana, mas as demandas são várias e de diversas ordens. Muitas vezes no meio de uma ação temos que reorganizar para conseguir responder a demanda que chegou, que pode ser uma solicitação de abordagem, uma família que teve alguma situação agravada de algum de seus membros, ou demandas de respostas para algum órgão, ou mesmo a FASC. A seguir farei a descrição de uma semana de trabalho, durante abril de 2021, quando ainda Porto Alegre estava em “bandeira preta”, e as equipes em sistema de revezamento.

### *Segunda-feira*

No território éramos quatro pessoas no dia. Cheguei na sala de bicicleta, uma vez que vivo dentro do território em que trabalho, pelo geral faço sempre o mesmo caminho e às vezes

encontro atendidos e fico conversando. Na equipe brincamos que começamos a trabalhar antes de chegar formalmente ao trabalho. No planejamento tinha agendado 3 atendimentos particularizados com 3 referências familiares, as três mulheres, no nosso espaço, que seriam realizados por mim e outro colega em dupla, os agendamentos eram 10h, 10h30min e às 11h. Cheguei na sala, amarrei minha bicicleta e subi as escadas. Entrei e fui direto ao banheiro higienizar as mãos, acho que já estava um dos colegas na sala, dei oi e deixei meus pertences. Uns 15 minutos após chegar recebi ligação de uma pessoa que é acompanhada pela equipe e tem a mim e outros 2 colegas como referência de atendimento. Ligou para pedir orientações sobre como proceder pois fazia quase dois meses que a equipe tinha agendado horário através do site no Instituto de Identificação para confecção de 2 via de RG para 3 membros da família, sendo que um era para um membro adulto e a documentação era necessária para fazer o saque de um benefício social na agência bancária. Havia escutado que o Instituto de Identificação tinha suspenso os agendamentos, mesma informação que a equipe tinha. O Instituto de Identificação tinha estabelecido um novo fluxo de atendimento apenas para casos urgentes, prévio contato por email com algum tipo de certificação e os agendamentos feitos através da FASC (eram disponibilizadas vagas para que os serviços da assistência social indicaram as pessoas que tinham necessidade de confecção de RG com urgência, só que essas vagas eram disponibilizadas cada 15 dias e em número limitado).

Tentei entrar em contato com o Instituto de Identificação, porém não tive sucesso, e ante a incerteza da família ser atendida combinei que fosse apenas o adulto e não as duas crianças, para evitar deslocamento desnecessário, pois não sabíamos se seriam atendidos, sendo que as crianças não tinham urgência no momento. Solicitei que o adulto que iria no Instituto viesse até a sala e pegasse um encaminhamento onde explicitava a necessidade (visto a obrigatoriedade de apresentar o documento para o saque do benefício), assim como o fato de ter sido um horário previamente agendado no esquema de funcionamento anterior à entrada na bandeira preta. E assim foi, a pessoa veio na sala, pegou o encaminhamento, os comprovantes de agendamento e um *vale transporte assistencial* para deslocar. Aproveitei também para entregar a 2ª via da Certidão de Nascimento das duas crianças que tinham demandas de confecção de RG, que a equipe tinha encaminhado no cartório para facilitar a garantia do acesso à documentação civil.

Antes de chegar a primeira pessoa para atendimento agendado, tocam o portão, o colega que seria minha dupla nos atendimentos desce para conversar com a pessoa, era uma mulher que demandava ser atendida pela equipe, referindo que uma conhecida era

acompanhada e recebia cestas básicas, colocando que seu filho saía para fazer catação com ela. O colega sobe rapidamente, socializa a informação com as outras três pessoas que estávamos na sala para definir uma resposta, pergunto para ele qual era o nome da pessoa e ante a resposta levanto a hipótese que era uma situação que os colegas de outro núcleo teriam informado recentemente, pois tinham abordado um dos filhos desta pessoa. Combinamos que falaria sobre o funcionamento da equipe, tentaria indagar se acessava algum outro equipamento da Assistência Social (SAF, CRAS, ou mesmo CREAS), solicitaria informações de endereço e telefone, e após discussão em equipe entraríamos em contato. Temos notado que a diferença de anos anteriores, houve um aumento de contato das famílias após abordagem das crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil para demandar “auxílio”.

Enquanto este colega desce e fica conversando na frente do prédio com esta mulher, chega outra pessoa que já conhece a equipe, mas não tinha atendimento agendado, um outro colega desce para conversar rapidamente. Em simultâneo chega a pessoa agendada para atendimento às 10h., como minha dupla estava ocupada fazendo outra escuta, peço para que a pessoa suba e realize sozinha o atendimento onde também foi entregue uma Cesta Básica. A segunda pessoa agendada chega no horário marcado, realizamos o atendimento em dupla conforme planejado, e entregamos a Cesta Básica. Ficamos no aguardo de nosso último atendimento, eram quase 11h15min e já pensávamos que ela não viria, temos algumas dificuldades de conseguir conversar e fazer atendimento particularizado com esta pessoa especificamente, e estávamos com muita necessidade de fazer, pois envolvia questões de cuidados com suas duas filhas e a gestação atual, mas ela chegou. Conversamos, retomamos questões, e solicitamos que o carro que tinha sido dispensado retornasse para poder dar carona, pois ela, gestante de 6 meses, tinha duas cestas básicas para levar. Retornamos na sala um pouco depois do meio dia, combinamos que o carro voltasse às 15h, visto que não conseguiríamos sair antes deste horário, pois eu tinha um relatório para fazer.

Almoço em 40 min, conversando com dois colegas sobre a situação de uma família, depois sento no computador para fazer o relatório sobre a situação de uma adolescente. Após isto converso com minha dupla do dia sobre nossa tarde faríamos uma *visita domiciliar* e se der tempo uma busca ativa para uma mulher em situação de rua, tínhamos processo para responder que solicitava busca ativa e informações de paradeiro vítima de violência doméstica em situação de rua.

Sáímos um pouco depois das 15h, ficaram na sala outros dois colegas atendendo um usuário para aditamento de benefício auxílio moradia, mas apenas conseguimos fazer a VD pois ficamos mais de uma hora na casa da família. A responsável familiar tem questões de saúde mental, sempre uma grande demanda de escuta, além de termos que falar as coisas várias vezes e ver se ela de fato está assimilando o que falamos. No meio tempo os outros dois colegas que estavam conosco compondo o atendimento presencial no território avisam pelo WhatsApp que estavam saindo da sala, para ir até a pousada e ver se achavam dois atendidos que era necessário encaminhar um benefício. Retornamos à sala uns minutos depois das 17h.



**Imagens 13, 14 e 15** - Registros de trabalho de *busca ativa* durante a pandemia. Maio e junho de 2021. Acervo pessoal.

### *Terça-feira*

De manhã, realizei reunião virtual com outros dois colegas, para discutirmos alguns casos e situações, uma das colegas estava na sala, no território. Eu estava em trabalho remoto, em casa, mas de tarde iria para atendimento presencial. Conversamos principalmente sobre alguns adultos. Um atendido que tínhamos desligado do acompanhamento em fevereiro, pois tinha ido para outro estado, retornou, para dizer a verdade ele nunca deixou de estar em contato conosco pelo whatsapp, mas retornando queria ser atendido de novo e estava

demandando alimentação (Cesta Básica) idéia era conseguir agendar atendimento particularizado, mas não conseguimos contato com ele, o Whastapp de contato não estava mais sendo acessado.

De tarde fui para a sala, organizamos duas ações prioritárias, ida na casa de uma família para entrega de cesta básica e atendimento, e busca ativa de duas pessoas em situação de rua (uma era para a mulher que não conseguimos fazer no dia anterior). Como tínhamos uma cesta na sala, não precisávamos ir até o CREAS, normalmente as Cestas Básicas que vem de recursos oficiais (FASC) ficavam armazenadas ali, na nossa organização de equipe.

Fomos realizar a visita domiciliar, a referência familiar é uma mulher, negra, cuja casa teria sido incendiada pelo ex-companheiro, conversamos uma meia hora, sentadas dentro da casa, nós duas de máscara, ela sem. Queixava-se da forma que a escrivã de polícia estava conduzindo as conversas para fazer o inquérito, ela se sentia constrangida pois considerava que algumas perguntas feitas pela escrivã induzia a pensar que ela teve alguma responsabilidade no acontecimento. Conversamos bastante sobre isto, sobre violência institucional, racismo, violência de gênero, culpabilização da vítima, etc. Após isso fomos de carro, tentando observar e prestar atenção aos movimentos na rua durante o caminho, descobrindo barracas e *mocós* que ainda não tínhamos identificado. Passando por uma esquina disse “olha essas duas barraquinhas da esquina”, e minha colega me respondeu que um outro colega já tinha sinalizado que precisávamos ir lá para tentar conhecer as pessoas que circulavam ou ficavam ali, pois era um ponto relativamente novo no território.

Como já dito, a observação é uma ferramenta muito importante no fazer do trabalho social na rua para a leitura dos espaços e situações. Infelizmente não tínhamos como parar o carro e descer para conversar com as pessoas nessa esquina, eram quase 16h e precisávamos fazer a *busca ativa*, isso implicava circular por vários pontos do bairro. Descemos numa praça que as duas pessoas que estávamos buscando costumam ficar mas não estavam ali, e identificamos que a praça estava “limpa” de pertences, apenas tinha uma corda da estrutura que a pop rua usava, indicando que poderia ter acontecido uma ação de remoção, esta praça estava sendo alvo faz um tempo de demandas higienista da parte dos moradores do entorno, já tínhamos recebido várias solicitações de abordagem onde a demanda principal de quem solicitava era retirar as pessoas dali.

Do outro lado da rua vimos um usuário já conhecido dormindo, mas também não nos aproximamos, se o fizéssemos ali se iria a possibilidade de continuar procurando as duas pessoas, pois poderíamos ficar conversando e quem sabe tendo que fazer algum deslocamento

ou articulação. Entramos no carro novamente e fomos até um “ferro velho” que é local de circulação da Pop de Rua do território, pois ali vendem o material reciclável, além de às vezes o dono permitir que algumas pessoas pernoitem em um pequeno quarto. Estacionamos na frente do local, descemos e chegou uma mensagem no grupo de WhatsApp da equipe que precisei responder, minha colega foi entrando, falamos com alguém na frente e esta pessoa nos informou que as duas pessoas que estávamos buscando tinham ficado ali, mas no momento só uma se encontrava no local. Conversamos um pouco, combinamos de voltar na próxima segunda às 10h para entrega de Cesta Básica e acompanhamento até o CAPS. Voltamos para a sala, quase estourando nosso horário, estava tão cansada que passei uns 15 minutos sentada olhando para o nada, faço algumas anotações no caderno e vou embora.

Na *quarta-feira* foi meu dia de folga, trabalhei, nem presencial nem remotamente. No entanto, mesmo nestes dias ficamos pendentes do grupo de Whatsapp, respondendo questões dos colegas, fazendo alguma ligação ou buscando informações urgentes no computador, tarefa que às vezes pode levar horas.

#### *Quinta-feira*

Trabalhei remotamente desde casa, isto implica gerir demandas domésticas, principalmente a demanda de atenção por parte do meu filho (na época com 5 anos). Eu tinha um espaço separado, um pequeno quarto/depósito que utilizava para “me trancar” e poder trabalhar mais a vontade, pois às vezes precisava resolver questões que envolviam situações delicadas, além de ter que fazer reuniões virtuais. Esta organização foi possível porque eu tinha espaço disponível e também outra pessoa que cuidava de meu filho junto comigo, mas não era a realidade de outras colegas.

Foi uma manhã tranquila, não teve nenhuma ligação desesperada, nem chegou alguma situação que precisasse me ocupar pelo WhatsApp no grupo. Resolvi fazer alguns contatos com as famílias que têm telefone e que poderiam ir buscar as Cestas Básicas que recém tinham chego no CREAS. Liguei para 5 pessoas, conversei brevemente sobre como estavam indo com a situação e agendei para irem amanhã entre as 16hs e às 17hs.

De tarde tivemos nossa reunião de equipe (formato virtual). Metade na sala, metade nas suas casas, mas todos conectados na virtualidade. Durante a reunião tivemos algumas “quedas” da rede e caras congeladas, porém conseguimos fazê-la. Foi a tarde toda olhando para a tela, das 13h. 30min às 17h.

### *Sexta-feira*

Chego na sala de manhã, uma colega me diz que estava indo para a pousada fazer atendimento, peço para esperar 5 minutos, para eu confeccionar um *voucher* que precisava ser entregue na pousada. Converso com alguns usuários pelo WhatsApp, uma delas pediu umas impressões de currículo, me envia por WhatsApp, imprimo e ela vem buscar. Enquanto isso, dois colegas fazem atendimento a uma mulher em situação de rua que foi procurar a equipe na porta. Eu estava esperando uma atendida que não apareceu. Após o intervalo de almoço, sento na frente do computador para escrever o relatório sobre uma família e encaminhado para o Conselho Tutelar, me questiono o que devo escrever, como escrever para não culpabilizar a mãe mas ao mesmo tempo apontar a situação de desproteção que estariam as crianças, sempre me gera muito sofrimento estas questões, às 16h vou para o CREAS pois tinha agendado com algumas pessoas irem lá buscar Cestas Básicas. Sai no horário, 17h, extremamente cansada, vou para casa caminhando lentamente pela rua, torcendo para não encontrar um *atendido* e ter que ficar conversando por mais tempo. Acabo encontrando um *atendido* de longa data, conversamos mas é uma conversa amena, mais entre dois conhecidos do que entre trabalhador e *usuário* do serviço. Aproveito para entregar algumas máscaras e nos despedimos.

Este foi o relato de uma semana de trabalho, ressaltando que foi em abril de 2021, um ano depois de ter começado a pandemia, onde já tínhamos - de alguma maneira - aprendido a conviver com o “medo ao vírus”, pois o estranhamento inicial e o desconcerto, passou depois de uma convivência forçada com a utilização de equipamento de proteção e as tentativas de manter distanciamento. Algo que em certo sentido anulou a divisão entre nossa vida no trabalho e nossa vida familiar. No meu caso pessoal logo que chegava em casa do trabalho, depois de andar pelas ruas, por hospitais, sentar no chão, e interagir com dezenas de pessoas, acionava meu “protocolo de descontaminação”: na porta de casa tirava a roupa, colocava num cesto, que era levado para a área de serviço externa e ia direto para tomar banho, sem nem cumprimentar meu filho. Era um momento de bastante tensão.

Foi necessário ir criando certo cotidiano no meio do caos, saber que os imprevistos e situações limites relacionadas com a crise sanitária apareceriam, sem saber quais ou quando, mas que as *bombas* chegariam e teríamos que dar conta. Ao mesmo tempo que isto não era uma realidade alheia ao serviço, pois acontecia antes também (situações limites não contempladas dentro do planejamento mas que demandavam intervenção quase imediata), embora com menor frequência. Por exemplo: houve um grande aumento de demanda para

mediar acesso a documentação e trâmites burocráticos devido a implementação dos atendimentos *online*, o que fez que tivéssemos que aprender na prática como acessar as plataformas para poder mediar e auxiliar os atendidos. Em algumas ocasiões não conseguimos resolver devido a distintos motivos, dentre eles o sistema estar fora do ar, faltar alguma documentação para ingressar, estar na rua apenas com o celular e o site não funcionar bem nesse dispositivo, em resumo, barreiras tecno burocráticas que enfrentamos junto com os usuários e que em muitas ocasiões se cristalizaram como barreiras reais de acesso.

Foi um jogo entre as *urgências* que se haviam instalado durante a crise sanitária e as *permanências* de exclusões vivenciadas pelo público atendido, assim como as limitações que o serviço já possuía. Estas *urgências* nos forçaram a lidar com novas demandas e burocracias, incrementando a necessidade de mediação para que as pessoas que os atendidos pudessem acessar algum benefício ou algum serviço, mas ao mesmo tempo isto não era mais que uma aprofundamento da exclusão que “*ossos atendidos*” vivenciavam no cotidiano pré-pandemia. . Abaixo, tratarei dos novos recursos mobilizados por ocasião da crise sanitária.

### **3.4 Gerência de (novos) benefícios: contingência, precariedade e caos mal controlado**

Sob responsabilidade das equipes ficaram a identificação de demandas e solicitações de benefícios de Cesta Básica e encaminhamento para *Benefício Auxílio moradia - COVID 19* (ambos recursos disponibilizados a partir de abril de 2020), e o encaminhamento para hotelaria, recurso que durou de novembro de 2020 até encerramento abrupto, em maio de 2021, como perspectiva de retorno para julho de 2021<sup>57</sup>. Cada um destes recursos tem “caminhos” específicos para serem pedidos, mas uma característica é que a gestão não repassou informações concretas de quantidades disponíveis, basicamente se ficava na expectativa da chegada do recurso pedido. Já no caso das Cestas básicas não foi informado sobre nenhum planejamento, logística e disponibilidade efetiva em cada território, era mais uma lógica do “quando chegar... chegou”. Às equipes cabia o papel de identificar a demanda, quer dizer, a dificuldade de garantir alimentação, o que configura *insegurança alimentar* e com isso organizar a distribuição. Mas no meio de uma crise como esta que foi desencadeada pela situação sócio-sanitária, onde a maioria das famílias acompanhadas sobrevivem de

---

<sup>57</sup> O recurso de hotelaria ficou novamente disponível em julho de 2021 com um total de 250 vagas.

atividades econômicas informais, bicos, catação, faxina, etc, além de estarem em acompanhamento porque algumas das crianças e/ou adolescentes estavam em situação de trabalho, qual critério utilizar para definir a dificuldade de acesso a comida?

Quais critérios utilizados para pedir Cesta Básica? Para quem se entregavam? Só para famílias acompanhadas? Para os adultos em acompanhamento? E se tivesse demanda espontânea de cesta para pessoas em situação de rua que não fossem acompanhadas? Foram algumas das questões que precisavam ser resolvidas no dia a dia das equipes. Sem contar com a incerteza de saber até quando seria disponibilizado o recurso, sendo que muitas famílias começaram a contar mensalmente com este repasse. A preocupação de que de um dia para outro o recurso seja cortado gerava angústia e muitas vezes era dito para as pessoas que não se sabia até quando ia ser mantido o repasse e que também poderia acontecer de ser cortado sem aviso prévio.

Estes dilemas foram sendo resolvidos de diferentes formas, algumas equipes começaram a repassar apenas para as famílias em acompanhamento, outras para todos os casos acompanhados, independentemente de ser famílias ou pessoas em situação de rua, outras repassavam para as famílias e para alguns adultos em situação de rua acompanhados avaliando caso a caso a possibilidade de preparar o alimento seja no próprio contexto da rua ou com arranjos alternativos que essas pessoas tinham, como por exemplo a pessoa tem uma rede de amigos ou padrinhos domiciliados que fazem a gestão dos insumos e transformam em comida pronta e entregam para elas. O certo é que a gestão deste volume de recursos gerou modificação da dinâmica de trabalho e no relacionamento com o público atendido, chegando alguns trabalhadores a verbalizar a preocupação com transformar o trabalho em repasse de recursos, se questionando sobre uma possível prática assistencialista, porém ao mesmo tempo avaliando o quão positivo era essa garantia de repasse. Também se geraram alguns conflitos, pois as pessoas não entendiam as burocracias e a demora entre o pedido e a entrega, inclusive gerando ameaças de *usuários* por não terem o acesso garantido imediatamente. Foi criado um sistema de monitoramento de concessão de cestas, cada cesta entregue teria que constar nesse sistema para monitoramento e prestação de contas.

Outro benefício que começou a estar disponível é uma modalidade de auxílio moradia específica dentro do plano de contingência, conhecida como *Auxílio Moradia - COVID 19*. Em linhas gerais o funcionamento do benefício era o mesmo que o do *Auxílio Moradia* "padrão", no entanto, havia um aumento da possibilidade de oferta. Embora a certeza se deveríamos começar a trabalhar com o *usuário* sobre este encaminhamento era considerada

como muito frágil, da mesma forma que com o benefício “normal”, pelas incertezas de se efetivamente seria disponibilizado, somado a que no início a ideia é que a periodicidade do mesmo seria de 6 meses. O *Auxílio Moradia - COVID 19* estava especificamente orientado a pessoas ou famílias em situação de rua que aceitassem encaixar na lógica domiciliada, construindo para tal fim um plano de acompanhamento, ao modo de compromisso assumido para manter o benefício e aceitasse receber as visitas das equipes para poder atestar realmente que estavam morando e usando o valor do benefício para pagar moradia.

Segundo dados da FASC solicitados por mim no contexto desta pesquisa (Quadro 3), durante o ano 2020 foram disponibilizados 320 benefícios *Auxílio Moradia-COVID 19*, tendo como média de benefícios ativos por mês 266 (ou seja 266 pessoas efetivamente recebendo o benefício), e um total de beneficiários de 404 atendidos durante 2020, isto porque apenas 169 benefícios foram aditados, ou seja apenas 169 pessoas receberam o benefício por mais de 6 meses.

Quadro 4 - Relação Benefícios Auxílio Moradia (padrão e COVID-19) no ano 2020

	Auxílio moradia FASC	Auxílio Moradia Covid
Vagas disponíveis	120 vagas	320
Meta	120 benefícios/mês	320 benefícios/mês
Beneficiários atendidos (ano)	130	404
Média (Benefícios concedidos/mês)	82,5 benefícios/mês	266 benefícios/mês
Aditamentos realizados	42	169

Fonte: Controle CGBCAD (outubro de 2021) FASC/PMPA.

#### *Auxílio Moradia COVID*

São vários os passos burocráticos para encaminhar e conceder este benefício, o mesmo é um auxílio de 500 reais mensais, repassado diretamente à conta bancária do *beneficiário/a* ou, em caso de não ter conta, sacado por ordem de pagamento em uma única agência da Caixa Econômica Federal localizada no centro de Porto Alegre. O *beneficiário/a* se encarrega de encontrar o local para alugar, podendo ser qualquer modalidade de moradia: casa, apartamento, quarto em residência particular, pensão, hotel, hostel, etc., o beneficiário

também tem a obrigação de fazer todas as negociações para concretizar dito aluguel. O espaço poderia estar em qualquer bairro de Porto Alegre, não coincidindo necessariamente com o território da equipe que o acompanha.

Na construção de plano de acompanhamento e compromisso entre *usuário/a* e equipe que acompanha, na figura do técnico de referência, consta os dados do *beneficiário/a*, composição familiar (caso seja uma família), uma breve descrição da situação de vulnerabilidade vivenciada (“Descrição da situação de fato e da vulnerabilidade temporária”) e uma descrição dos compromissos assumidos como parte do plano, além de apresentar cópia de RG e documento que informe conta bancária (ou indicativo de ser pago mediante ordem de pagamento). Esta documentação tinha que ser encaminhada para a PSE até o dia 20 de cada mês e o benefício ficava disponível para saque em torno do dia 20 do mês seguinte, mesmo prazo que “em tempos normais”, isto gerou algumas críticas de parte das equipes sobre a morosidade entre o encaminhamento e a efetivação, uma vez que em um mês muitas coisas podem acontecer, pois “*a rua é movimento*”, como dizem por aí. As pessoas migram, circulam, não comparecem nos atendimentos agendados, não procuram as equipes por mil motivos diferentes, e isto seria um entrave para conseguir encaminhar o benefício, as equipes têm por função assumir um papel de “fiscais” muitas vezes, indo atrás das pessoas para conferir e atestar onde estão morando, se estão utilizando o recurso de maneira “devida”, etc, tendo que indicar mensalmente para a prefeitura, a permanência, suspensão ou cancelamento de dito recurso para cada beneficiário. O fato da pessoa escolher, às vezes, uma moradia fora do “território de origem”, faz com que as equipes acabaram desterritorializando sua atuação, tendo que se deslocar até outros pontos da cidade para fazer as visitas domiciliares para manter acompanhamento, sem perspectiva de conseguir fazer a *passagem de caso* para a equipe do novo território, pois durante todo 2020 foram suspensas as reuniões de Referência-Contra Referência onde são tratadas estas questões.

Outra questão é a escolha dos *beneficiários/as*, pois é um recurso limitado, não tem como encaminhar para cada pessoa que verbaliza essa demanda imediatamente, percebe-se também que a questão de encaminhar este benefício demanda uma atenção a mais da equipe, demanda mais energia no monitoramento e por vezes posturas de algumas cobranças normativas, pela própria natureza da proposta do benefício. O encaminhamento do benefício auxílio moradia sela um compromisso de acompanhamento e uma necessidade de manter vínculo com as equipes sob risco de ser cancelado. No contexto da pandemia muitas vezes as equipes encaminham benefícios para *usuários/as* “novos”, com poucos atendimentos, em

função da situação que se apresentava, principalmente no início da crise, quando a “novidade” desta possibilidade, junto com a urgência de usar o recurso, às vezes era oferecida a possibilidade logo na abordagem e tentativa de atrelar a construção do plano num atendimento particularizado em espaço mais institucional, seja na sede das equipes ou no CREAS, ou outro espaço que as equipes utilizam para tal fim (às vezes, dependendo dos arranjos territoriais os atendimentos são feitos em locais “emprestados”).

Uma questão é a necessidade de ter documentação civil, esse objeto é de posse frágil para muitos *usuários*, sendo um objeto rapidamente perdido, furtado, roubado e inclusive destruído por equipes de segurança pública, conforme vários relatos de *usuários*. Uma discussão realizada no início da pandemia, entre abril e maio de 2020, foi a questão dos tempos de encaminhamento, a questão de ser encaminhado de um mês para outro, ali já temos outra questão de incompatibilidade, por chamar de alguma maneira, entre os tempo da pessoa atendida e os tempos institucionais, e as equipes tentando mediar estes dois registros, como indicado no capítulo anterior. Como analisa uma das colegas entrevistadas:

“Entrou um benefício hoje e eu tenho que marcar para amanhã, pega assinatura, leva e o cara nem sei se ele está pronto, o que a gente fala bastante no território, quando a gente fala de Auxílio Moradia [...]”

Mas quando a gente fala desses Auxílios Moradias milagrosos ali que surgem, em que a pessoa tem que fazer gerência do próprio dinheiro, neh pagar o próprio aluguel, receber o dinheiro e pagar para o proprietário. Às vezes isso é tão violento, porque ele é desorganizador. E eu entendo que muita gente vai discordar de mim neste momento, mas para mim é isso assim. Às vezes esse usuário, se ele não tá pronto em relação a saúde mental ou ao controle do uso. Se a gente não conseguiu nem trabalhar redução de danos, essa pessoa não vai conseguir sacar seu dinheiro e pagar seu aluguel, a gente precisa entender que às vezes o agravo do uso ele vai acontecer com o dinheiro do aluguel na conta. Porque a gente que se diz organizado se desorganiza financeiramente, a gente não é totalmente controlado, às vezes a gente precisa parar um pouquinho e botar as coisas no lugar. Imagina uma pessoa que tem uma história enorme de rua, de uso, e a gente está dizendo 'olha vai entrar um dinheiro na tua conta, tu não pode fazer uso eim, tu tem que pagar o aluguel', é surreal, não funciona assim. Então acho que esses atropelos às vezes vão na contramão do que a gente está fazendo com o usuário. E claro que se atravessam outras coisas, a gente precisa ter uma retaguarda que às vezes não acontece, mas acho que as coisas tem um tempo muito diferente do tempo da rua, o tempo da rua é um, o tempo da política é outro, o tempo dos governos é outro ainda, e a gente enquanto trabalhador fica tentando alinhar essa colcha que parece que não se encaixa, um pedaço maior que outro, não se encaixa, meio que escolhendo que quê a gente faz primeiro. Então acho que não, acho que a gente não consegue fazer no tempo que deveria ser feito e nos atropelam o tempo inteiro.” (Entrevista Roberta)

A sensação de “ser atropelado” é muito comum no serviço, se misturam várias questões, algumas urgências dadas pelos tempos de encaminhamento do benefício (a documentação não pode ser entregue em qualquer momento do mês) somado-se a múltiplas demandas que chegam juntas. Não é um trabalho fixo e rotineiro. Irei relatar a saga de encaminhar um dos primeiros benefícios da equipe. Assim que se teve notícias da possibilidade de incluir em *Auxílio Moradia COVID-19*, foi discutida a pauta em nossa reunião de equipe, esse espaço semanal onde toda a equipe se encontra para organizar agenda, socializar informações e *discutir casos*. Na ocasião fizemos um rápido levantamento das pessoas que tinham demandado algum tipo de auxílio para sair do espaço da rua, assim como uma lista das pessoas que a gente pensava que poderia ser ofertado. Conversamos brevemente sobre cada pessoa, sua história e as ações já realizadas junto com elas. Foi assim que decidimos propor o benefício para o Felipe que ficava em situação de rua no entorno de uma praça, para o qual recebíamos constantes solicitações de abordagem e o mesmo já tendo verbalizado que deseja ter um espaço para morar. Fizemos a ressalva na discussão de caso que nem tudo o que Felipe trazia nos atendimentos era certo ou condizente com o que sabíamos dele, pois tínhamos feito várias qualificações de informações para tentar auxiliar nos pedidos dele, porém entendemos que isso poderia ser uma estratégia de *viração* (Gregori 2000), quer dizer, “*estratégia de sobrevivência*”, como mentir, florear, distorcer alguma informação quando é conveniente.

Sendo um dos primeiros a ingressar ainda não tínhamos muito claro os processos, inicialmente. Realizamos uma busca ativa e conversamos sobre o benefício e seu funcionamento, frisamos que uma das condições de receber e manter o recurso era para ele “*não sumir*” e informar o local de moradia para poder fazer os atestes. Elaboramos o plano juntos, basicamente constava o aceite de receber nossas visitas e manter o acompanhamento, se comprometer com a busca de emprego e iniciar atendimento em unidade de saúde (ele relatava várias questões de saúde, mas não estava vinculado a nenhum serviço de atendimento), ele concordou com a proposta, assinamos os documentos, explicamos os procedimentos burocráticos e combinamos que continuaremos realizando atendimento na praça até o benefício sair.

Inicialmente ele disse que não possuía conta bancária, por tanto indicamos para receber por ordem de pagamento. Assim que a PSE informou sobre o deferimento do benefício e a data fomos informá-lo e deixamos um *Tri assistencial* (cartão de passagem para utilizar no ônibus da cidade) para se locomover do território até o centro onde fica a agência

do banco que faz os pagamentos. Um dia antes da data do pagamento e um dia depois de termos ido a dar esta informação, a PSE envia uma lista com usuários que supostamente tinham conta na Caixa Econômica Federal e avisa que, para estas pessoas, o pagamento seria nessa conta. Saímos correndo, para falar com ele, pois a informação chegou quase no final da tarde, Ele seguiu insistindo em dizer que não tinha conta, orientamos ele a acessar a agência da caixa mais próxima com seu documento de identidade e explicar a situação, inclusive pedir um extrato bancário.

Isto foi numa quinta-feira, na terça-feira seguinte realizamos nova busca ativa, o usuário refere que tinha ido na caixa, que encontraram sua conta, mas que o dinheiro não estava, solicitamos que fosse e pedisse um extrato pois a FASC tinha informado que todos os benefícios tinham sido depositados. Nas próximas duas semanas ele não conseguiu ir, várias vezes agendamos de ir junto com ele mas nunca estava no dia e horário marcado, ele não estava mais na praça, tinha ido para um espaço emprestado que seria o que alugaria com o benefício. Indo fazer atendimento nesse espaço vimos que era uma garagem quase aberta, sem banheiro, sem estrutura, explicamos que não poderíamos manter o ateste mensal nesse endereço, que ele precisaria buscar outro espaço. No fim nunca conseguimos obter o extrato, mas ele disse que o benefício tinha entrado, mas apenas uma das parcelas (esta informação ele trouxe depois da data de repasse da segunda parcela). Até ali tínhamos feito o primeiro *atete* naquele espaço que consideramos inadequado, mas visto a confusão inicial da forma de pagamento foi consensuado que daríamos esse tempo para ele se organizar. Ressaltamos a importância de que se o benefício de fato não tinha entrado na sua conta, precisávamos do extrato para poder comprovar e assim ter como argumentar com a PSE, agendamos novamente para realizar o acompanhamento até o banco mas ele não compareceu.

Chegando no terceiro mês de benefício tivemos que decidir pela suspensão do mesmo. Realizamos busca ativa, mas ele já tinha saído do espaço emprestado/alugado. Circulamos pelos locais que poderia estar e acabamos encontrando ele “acampado” numa das ruas do território. Explicamos a questão da suspensão do benefício, e da importância de ter o extrato caso de fato o benefício não tenha entrado. Se ele tivesse como comprovar, poderíamos pedir a ativação novamente, mas ele passaria o mês em curso sem receber, e receberia novamente no mês seguinte, o que não aconteceu e acabou sendo desligado. Este tipo de situações acaba gerando vários sentimentos na equipe que acompanha: frustração, raiva e em algum ponto sensação de ser usado, mas por outro lado é relativizado tentando entender o contexto. O

envolvimento pessoal, é grande, isto gera com que se espere determinadas ações da outra pessoa (no caso o *atendido*), e obtura a crítica que é construída em espaços coletivos (como os fóruns) acerca da inadequação das propostas das políticas com o público ao qual se destinam.

Nesta questão entra o vínculo construído com os usuários, essa relação de proximidade e distância. e o entendimento de que os encaminhamentos concretos que ofertam o que poderia entender-se como benefícios para sair da rua são apostas, não apenas porque tem que levar em conta a subjetividade das pessoas atendidas, senão também por entender que estas ofertas estão formatadas de certa maneira que demandam um certo funcionamento não reconhecendo uma diversidade de arranjos e formas de viver. Sem contar que muitas vezes são ofertas precárias, políticas pobres para pobres, se pensarmos em um auxílio moradia de 500 reais sem suporte que garanta a subsistência e com uma data de validade (no caso do auxílio moradia covid foi falado que era por 6 meses, embora no contrato falava da possibilidade de aditamento por até 24 meses de 6 em 6 meses, não é garantia). Talvez podemos pensar neste tipo de benefício como reprodutor de uma lógica que hierarquiza vidas e que estão destinadas a um modelo de pessoa, que se pretende autônomo e capaz se seguir o jogo das normas estabelecidas.

Esta questão das políticas serem pensadas para um cidadão padrão normativo da democracia ocidental capaz de autoconhecimento, autoconsciência e autorepresentação e as infraestrutura necessárias para aceder a certos benefícios, no caso das políticas emergenciais lançadas tanto pelo Governo Federal como o Estadual e o Municipal, e da desigualdade de acesso a estas, foi discutida por Schuch, Furtado e Sarmiento (2020), no caso do acesso ao Auxílio Emergencial onde era necessário smartphone com acesso a internet, ao mesmo tempo que não se sabia se era possível utilizar o mesmo número de telefone para mais de um cadastro. O relatado por eles foi a partir da descrição de uma rede de mobilização social em proteção à população de rua que emergiu em Porto Alegre em abril de 2020, formada por ativistas, pesquisadores, trabalhadores sociais da área e filantropos.

Podemos pensar como esta questão de propor benefícios com formas de acesso e estruturas que não levam em consideração as características do estilo de vida da população à qual estão destinada como uma forma de manter de perpetuar políticas de morte, muito embora os trabalhadores se esforcem e desdobram para “fazer funcionar” e que as pessoas em situação de rua possam acessar, todo o processo se dá dentro de uma estrutura de precariedade, onde prima a lógica e retórica da urgência. Conforme apontado no relatório da pesquisa de avaliação preliminar do Programa “De Braços Abertos”:

“Uma das características que marca a concepção e implementação de políticas públicas para a pobreza – sejam elas de habitação, saúde ou lazer – é a urgência. Nesse sentido, encurta-se o tempo de formulação e de mediação, fundamentais para que se planeje a viabilidade e a própria avaliação de seus resultados. No tempo político, tem prioridade a lógica do fazer. Nessa chave, ações são implementadas em sobressaltos, motivadas por pressões de diversos tipos.” (RUI, FIORE e TÓFOLI, 2016:79)

Esta lógica observa-se ainda mais acentuada num contexto de excepcionalidade como o vivenciado na crise sanitária. A urgência por encaminhar levou a fazer escolhas e propor a inclusão a determinadas pessoas, deixando de fora outras, sem conseguir explicar ao certo todos os passos de funcionamento e implementação, e não por omissão senão por não ter a informação. A *gestão* foi decidindo “sobre a marcha”. Ao mesmo tempo que a lógica de urgência era acionada, a temporalidade em termos de demora em efetivar respostas foi mantida (prazos de inclusão, demora de um mês para o outros, ausência de calendário pré-definido de pagamento dos benefícios), produzindo *arbitrariedade*.

#### *Acolhimento Modalidade Hotelaria*

A possibilidade de encaminhar para “*hotelaria*” (Acolhimento Modalidade Hotelaria), surgiu em novembro de 2020, chegou a informar por e-mail e foi pautado em algum momento em reunião da *gestão* com as *articuladoras*. Inicialmente a ideia era ter oferta de ingresso quase imediata para um espaço de moradia, oficialmente essa era a orientação, e também o indicativo de priorizar as situações de “remoção”, inicialmente tinha uma divisão das 50 vagas onde uma grande parte ficaria com o território Centro, no Centro se concentra a maior proporção de pessoas adultas em situação de rua e também, é o território que tem maior visibilidade e diversas pressões em torno da “limpeza” do espaço público, com grandes pressões que chegam para “solucionar” o fato de ter uma pessoa habitando um local “impróprio”, e essa “solução” demandada não está pautada necessariamente na preocupação com o bem-estar dessa pessoa, apenas com a efetividade de sair dali.

A diferença do benefício *Auxílio Moradia Covid-19*, a burocracia era simplificada, não era obrigatório apresentação de documentação civil física, apenas saber informar o CPF ou número do RG (o qual facilitava pois em muitos casos as equipes têm cópias dos documentos por já terem auxiliado a fazer eles, ou porque a pessoa no início de atendimento estava em posse deles, mas também tem-se estratégias de conseguir estes dados caso o usuário não esteja

em posse do documento ou não saiba informar os números, entrando em contato com outros serviço que a pessoa já diga ter acessado ou pedindo para algum profissional da saúde olhar no sistema do SUS) e não necessariamente o encaminhamento para Hotelaria deveria estar atrelado a um plano de acompanhamento mais formalizado. Poderia ser um recurso ofertado já na primeira abordagem, caso tivesse vaga para tal fim, e essa era uma das questões a serem contornadas. Não era possível saber de antemão a disponibilidade das vagas, pois tinha lista de espera gerenciada pela *Proteção Social Especial*, era necessário fazer contato prévio ou durante a abordagem para saber da viabilidade desta possibilidade. Em outras ocasiões, principalmente tratando-se de demandas vindas sob *solicitação de abordagem preventiva*, que como explicado anteriormente, é quando as equipes são acionadas para fazer abordagem prévia a uma ação de remoção no intuito de tentar ofertar os poucos espaços disponíveis, que muitas vezes não respeitam as dinâmicas e práticas das pessoas em situação de rua.

A rede de hotelaria conveniada na época era a das *Pousadas Garoa*, conhecida pelo fato de ter alguns edifícios bem precários. A oferta de espaços estava submetida ao local onde tivessem quarto disponível, com pousadas em vários pontos da cidade, mas mesmo assim acontecia muitas vezes uma desterritorialização da pessoa em situação de rua, porque raramente a pousada ficava no mesmo território onde estava previamente estabelecida. O que também fazia com que as equipes tivessem que desterritorializar seus atendimentos, deslocando-se para estes espaços fora dos seus territórios de abordagem para fazer atendimentos posteriores, pois a ideia era após encaminhamento para pousada manter os atendimentos e iniciar processo de acompanhamento, nos casos em que as pessoas ainda não fossem acompanhadas pelas equipes. A pactuação para o ingresso na pousada era que o estabelecimento forneceria kit de higiene e roupa de cama (o que não sempre acontecia segundo relatos de vários usuários/as) e muitas vezes Cesta Básica por parte das equipes, o que demandava toda uma logística para conseguir disponibilizar o recurso.

Para efetivar o encaminhamento, após identificar demanda e desejo da pessoa ingressar num quarto de pensão, mesmo longe do seu território, após ter feito contato com a PSE para avaliação da possibilidade de disponibilização de vaga e tendo sido liberada, se fazia necessário entrar em contato com o gerente da Pousadas Garoa para ver efetivamente onde tinha quartos disponíveis, e aí sim informar ao usuário, preencher um *voucher* que era o documento oficial de ingresso, onde constam os dados do usuários, os dados da sucursal da pousada onde se faria o ingresso, os dados do/a técnico/a responsável pelo encaminhamento e o período inicial, o período poderia ser máximo um mês, após isso teria que ter um novo

*voucher*, e a princípio o período máximo de permanência seria de 6 meses, o que não tinha ficado claro para as equipes (e na verdade não sei se a PSE tinha planejado assim) é que esse período máximo não era uma questão de datas de ingressos das pessoas, ou seja que era um período de 6 meses particularizado, senão que o própria *Modalidade de Acolhimento em Hotelaria* encerraria 6 meses depois de iniciada, essa falta de comunicação é uma constante entre a *gestão* e a *ponta* e gera vários desentendimentos que repercutem no desenvolvimento do trabalho, falarei desta questão específica daqui a pouco. O corpo maior do voucher ficava na hotelaria e o canhotinho, com o resumo dos dados, tinha que ser entregue na PSE, todos juntos, no último dia útil de cada mês. Também era necessário informar semanalmente os ingressos e desligamento por e-mail para a PSE).

Algumas experiências que acompanhei, ou tive conhecimento, do período da hotelaria, incluíram questões que demandam mediação das equipes, em situações de “descumprimento”, por exemplo uma pessoa que estava hospedada nesta modalidade, tinha levado outra pessoa para dormir junto, questões relacionadas a convivência entre os moradores, escutar os *beneficiários/as* desta modalidade de que os insumos de higiene não eram entregues e por sua vez informar a PSE sobre isto. O monitoramento do acesso e permanência, fazendo contato com a recepção da pousada, solicitar aos beneficiários irem em atendimentos para poder dar continuidade ao benefício, ou seja para fazer os aditamentos, cada prorrogação era necessária a entrega de um novo *voucher*. Como o encerramento da contratação desta modalidade, data limite que foi sentida pelas equipes como “de um dia para outro”, a informação chegou para as equipes durante a segunda semana de abril, com data de encerramento supostamente para dia 05 de maio de 2021, foi necessário mobilizar a rede para oportunizar o realocamento em outros equipamentos as pessoas que estavam inseridas nesta modalidade e verbalizaram desejo de serem incluídos em outros espaços, com outras lógicas de funcionamento. Os recursos sempre são limitados, tiveram alguns desligamentos de outros usuário do benefício *Auxílio Moradia Covid-19* o que fez com que pudesse ser ofertado para algum dos acompanhados inseridos nesta modalidade, algumas negociações entre a PSE e os serviços de Albergue 24h (Porto Alegre tem 2) para garantir vaga e fazer a transferência do usuário. Mas estas demandas foram *na correria*, categoria muitas vezes mobilizada para verbalizar os arranjos que são necessários fazer por fora do planejamento, seja por demandas urgentes que surgem diretamente trazidas pelos próprios atendidos/as, ou por outras demandas institucionais, como o encerramento abrupto e não trabalhado planejadamente de uma modalidade específica de acolhimento. Efetivamente algumas das pessoas que estavam

acessando a *Hotelaria* devem ter retornado para situação de rua. Porém o processo não é linear, muitas pessoas que estavam na hotelaria eventualmente dormiam alguns dias na rua, pois a sobrevivência continuava sendo garantida na rua, além dos outros vínculos com esses territórios. O mesmo acontece com algumas pessoas beneficiárias do Auxílio Moradia, e as equipes precisam ir contornando estes entraves caso a caso e decidir se aditam, suspendem ou cancelam o benefício.

### 3.5 Vacinação Pop Rua e Vacinação dos trabalhadores

Desde o final de 2020 vinha se falando sobre as vacinas que podem prevenir a infecção ou os agravos da doença desencadeada pelo novo coronavírus, sendo lançada a primeira edição do *Plano Nacional de Operacionalização da Vacinação contra a Covid-19* em 16 de dezembro de 2020.<sup>58</sup> Nele foram definidos os públicos prioritários para receber a vacina, e as etapas de aplicação. Felizmente as pessoas em situação de rua estavam incluídas no plano como *público prioritário*, com o reconhecimento da situação de vulnerabilidade e risco ao que estão expostos pelas suas condições de vida, inicialmente contemplados na 5ª etapa, junto com os profissionais de educação. Desde o lançamento do plano os profissionais da Assistência Social vinham falando que consideravam injusto não estarem incluídos no Plano, pois era uma política que nunca parou o atendimento presencial, assim como é considerada serviço público essencial e estratégico no enfrentamento dos agravos sociais da crise sanitária (a exemplo ver o Plano de POA), uma reivindicação era serem considerados também como *linha de frente*. Em Porto Alegre entre fevereiro e março houve conversações entre alguns conselhos profissionais, como os de medicina, psicologia e serviço social, para organizar a vacinação. Inicialmente a indicação era para que profissionais que estivessem trabalhando na área da saúde, mas isso abriu brecha para que psicólogos/as e assistentes sociais que trabalhavam na Política de Assistência Social ou outras áreas pudessem se vacinar, assim como pessoas que não estavam vinculadas nem a Política de Saúde nem a da Assistência, ou que estavam principalmente desempenhando seu trabalho a distância também

---

<sup>58</sup> O Plano conta até junho de 2021 com 7 edições, onde são explicitados os critérios para vacinação, grupos de riscos, públicos prioritários, etc. Informações obtidas no site do Conselho Nacional de Secretária Municipais de Saúde - CONASEMS (Disponível em: <https://www.conasems.org.br/confira-todos-os-informes-tecnicos-da-campanha-nacional-de-vacinacao-contra-a-covid-19/>. Acesso em 26/06/2021)

o fizessem, isto gerou vários desconfortos e questionamentos. Alguns trabalhadores/as do SAS que eram formados em Psicologia ou Serviço Social puderam ser vacinados.

Entre abril e junho de 2021 esta discussão da ausência dos trabalhadores da Assistência Social dentro do Plano de Vacinação começou a ser pautada em diferentes espaços em Porto Alegre, com mobilizações chamadas pelo SIMPA (Sindicatos dos Municípios de Porto Alegre) e também pelo FOMTAS (Fórum Municipal dos Trabalhadores da Assistência Social), além de serem pauta de conversas diárias e reuniões rotineiras. Falando especificamente do SAS começou a se delinear um campo de disputa em torno da vacinação entre as SMS e a FASC em maio de 2021, quando começou a organizar-se no município a estratégia de vacinação para a Pop. Rua. Houve um tensionamento inicial da SMS para que as equipes de abordagem social participassem diretamente na campanha de vacinação nos locais junto com as equipes da saúde que aplicam as vacinas, porém isto não foi acolhido pela FASC. Esta situação estaria dentro do registro que identifica que os serviços especializados da Assistência Social teriam “a expertise” para lidar com a Pop. Rua, o que no fundo revela uma certa desumanização desse público ou uma exotização, o que faz parte das barreiras de acesso ao usufruto dos serviços públicos, e que tem arraigada discrepâncias nos atendimentos de saúde e assistência social, explicitando-se em manejos diferentes em ambas áreas. O combinado foi que as equipes auxiliariam na discussão sobre a melhor estratégia em cada território, assim como fariam a sensibilização e divulgação com as pessoas em situação de rua, incentivando a vacinação.

A vacinação da Pop Rua iniciou no dia 02/06/2021 com diferentes pontos espalhados na cidade. Priorizando locais que tivessem aproximação com este segmento populacional, além das Unidade de Saúde de Referência. Um destes locais foi a Escola Porto Alegre (EPA), onde começou a campanha. Além disso, foi utilizado um ônibus como unidade móvel, que no decorrer dos dias foi colocado em pontos estratégicos, como em frente de serviços que atendem a população em situação de rua como Centro POP, RS POP e Prato Alegre (restaurante popular). Também houve territórios que organizaram, além de locais de referência fixo, buscas ativas de vacinação *in loco*, indo nos locais mapeados de maior incidência de pessoas em situação de rua.

Quarta-feira, 02 de junho, foi o dia que iniciou a vacinação para as pessoas em situação de rua, em alguns pontos, o destaque nesse dia foi na Escola Porto Alegre (EPA), em articulação com o Centro POP 1 contando com uma recepção às pessoas que chegavam para serem vacinadas. Também foi organizado um ônibus para levar atendidos desde o Centro POP

até a EPA. Até este momento não tínhamos orientação sobre a vacinação dos trabalhadores da Assistência Social, nem previsão de que isso aconteceria, embora tenham sido feito levantamentos a pedido da FASC sobre número de profissionais que ainda faltavam vacinar, pois havia alguns que já haviam sido contemplados por possuírem comorbidades ou por pertencer a uma categoria profissional específica como mencionado acima. E foi neste dia que o Prefeito de Porto Alegre, Sebastião Melo, anunciou nas suas redes sociais que “nos próximos dias” iniciará a imunização dos trabalhadores da “área social”, porém sem maiores detalhes nem cronogramas.<sup>59</sup> No entanto, no final da manhã, neste mesmo dia, chegou a informação de um novo levantamento, com nome e CPF, dos trabalhadores que ainda faltavam vacinar do Serviço de Abordagem Social, e no início da tarde as articuladores institucionais orientaram as equipes a irem na EPA até 16h para receber a primeira dose da vacina. Ao parecer houve uma brecha na quantidade de vacinas do dia destinada para a ação da EPA, e iriam “sobrar” doses suficientes, de acordo com a projeção da demanda que estavam fazendo conforme a procura no local até o momento.

Embora como problematizado anteriormente, a localização dos trabalhadores sociais seja bem definida dentro da estrutura de marcadores sociais, de classe, raça, gênero, sexualidade, capacidade e engajamento, que igualmente localizam os usuários do Serviço Social em uma lugar subalterno oposto. Do ponto de vista das políticas públicas, estes trabalhadores ocupam um lugar minorizado e por vezes contrário aos ideais políticos da gestão. Isso fica evidente ao desconsiderar os trabalhadores sociais no plano de vacinação e sua inclusão junto à própria população atendida e nos mesmos espaços. Se considerarmos a estrutura de gestão da prefeitura como um reflexo em escala menor da própria estrutura social, onde cada pessoa ocupa um lugar conforme os marcadores sociais, isto poderia indicar um processo de mimetização entre Trabalhadores Sociais e a Pop. Rua.

---

<sup>59</sup> Informações retiradas do perfil de Facebook do Prefeito Sebastião Melo. Link: <https://fb.watch/6qVJNNgAM8/> (Acesso em 05/06/2021)

<p>Porto Alegre começa a vacinar população em situação de rua nesta quarta-feira</p> <p><a href="http://correiodopovo.com.br">correiodopovo.com.br</a></p> <p><b>Porto Alegre começa a vacinar população em situação de rua nesta quarta-feira</b></p> <p>Imunização ocorrerá nas regiões Centro e Sul da Capital gaúcha</p> <p>01/06/2021   18:21 Atualizado 18:35</p>  <p>Vacinação para pessoas em situação de rua começa nesta quarta   Foto: Alina Souza</p>	 <p><b>COVID-19: Vacinação da população em situação de rua começa nesta quarta-feira</b></p> <p>02/06/2021 08:39</p> <p>São 3 mil doses de vacinas previstas para esse público</p> <p>A prefeitura começa a vacinação da população em situação de rua contra Covid-19 nesta quarta-feira, 2, em duas regiões da cidade: Centro e Sul. A imunização será realizada na Escola Municipal Porto Alegre, das 9h às 16h; Sociedade Esportiva, Recreativa, Cultural e Comunitária Ervino de Assis, das 8h às 10h30; e na Unidade de Saúde Tristeza, das 10h30 às 12h. O Plano Municipal de Vacinação prevê o total de 3 mil doses para essa população.</p> <p>Na Escola Municipal Porto Alegre, no Centro Histórico, a vacinação será</p>	<p><b>AVANÇO DA IMUNIZAÇÃO</b></p> <p><b>Início da vacinação da população em situação de rua tem movimento tranquilo em Porto Alegre</b></p> <p>Ônibus da Guarda Municipal foi disponibilizado para levar pessoas até os locais</p> <p>02/06/2021 - 12h29min Atualizada em 02/06/2021 - 14h32min</p> <p></p> <p><b>TIAGO BITENCOURT</b> Enviar E-mail</p> <p>O primeiro dia da vacinação contra a <b>covid-19</b> para a <b>população de rua</b>, iniciada nesta quarta-feira (2), tem movimento tranquilo em <b>Porto Alegre</b>. Nos três locais disponibilizados no Centro e Zona Sul não houve o registro de</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Imagens 16, 17 e 18** - Notícias no Jornal Correio do Povo (esq.), no site da Prefeitura (centro) e no Jornal Zero Hora (dir.) anunciando o início da vacinação da Pop Rua. Junho de 2021. Acervo pessoal.

### 3.6 A “Operação Inverno”

O inverno é uma época do ano que comumente coloca a Pop Rua em pauta no Sul do Brasil, devido às baixas temperaturas que a região registra nesta estação. É um momento no qual dinâmicas humanitárias emergem com mais força ante o sofrimento e a exposição à morte por frio da população que mora na rua. Isto foi ainda mais acentuado durante a Pandemia, onde houve um engajamento de múltiplos atores, uma enorme arrecadação de doações por parte de Ong(s) e da própria prefeitura, embora sem uma organização muito planejada.

Desde o início de julho, vinha-se escutando rumores de pressões de distintos âmbitos destinados à Prefeitura de Porto Alegre demandando a organização de uma ação de acolhida para Pop. Rua diante da onda de frio que estava-se anunciado como uma das piores no período. A comissão diretiva do Internacional Futebol colocou à disposição um dos seus

estádios conhecidos como “Gigantinho” para realizar uma ação, trazendo na lembrança a ação realizada em 2018.

Na segunda-feira 26 de julho, no turno da tarde, as *articuladoras institucionais* do Ação Rua foram chamadas para uma reunião onde se apresentaria a proposta que estava sendo organizada para ser implementada nesta mesma semana, a princípio de terça 27 de julho a domingo 01 de agosto, com ampliação das vagas de “acolhimento noturno” (pernoite) para pessoas em situação de rua no Estádio do Inter em parceria com o Clube e uma rede de voluntários. Inicialmente a demanda para as equipes de abordagem eram intensificar as busca ativas, convidando e tentando sensibilizar as pessoas em situação de rua para pernoitar nos espaços, que além dos albergues, neste inverno incluía Hospedagem em Pousadas<sup>60</sup> (a nova disponibilização do recurso previa inicialmente 200 vagas e que depois foram ampliadas para 250), a operação montada no Gigantinho e desde quarta-feira 28 incluiria Paróquias que também abriram suas portas para acolher para pernoite as pessoas em situação de rua<sup>61</sup>. Foi prevista a distribuição de cobertores para as pessoas que não aceitaram sair dos espaços. Também foi ampliado o horário de funcionamento do serviço em todos os territórios até as 21h<sup>62</sup> e organizado plantão descentralizado no sábado das 9h às 19h<sup>63</sup>.

---

<sup>60</sup> Como falado anteriormente, para ingressar nas pousadas é necessário passar por um atendimento em algum dos serviços de atendimento para pessoas em situação de rua, sendo o principal serviço a fazer esse encaminhamento o SAS-Ação Rua. Após escuta e avaliação de viabilidade do encaminhamento se preenche um voucher que o usuário entrega na pousada, o voucher pode ter validade por até 15 dias, sendo necessário uma renovação para continuar permanecendo no espaço. Por vezes as equipes acompanham o ingresso do usuário, outras, é fornecido Vale Transporte e a pessoa faz o deslocamento sozinha. A orientação é que este benefício permanecerá disponível até dezembro. Segundo informações, o convênio deu-se através de edital público, quem ganhou a licitação foi uma empresa chamada Pousadas Garoa que tem unidades em vários bairros de Porto Alegre. Há relatos de que vários dos espaços disponibilizados não são adequados, quartos muito pequenos, alguns sem janelas, estrutura física precária. Inclusive algumas equipes que visitaram algumas unidades por ocasião de acompanhamento de usuários para ingresso nessa modalidade, registraram estas fragilidades e encaminharam a questão para a PSE, até o momento não recebi nenhuma informação se a questão foi resolvida. A Pousadas Garoa, disponibiliza suas vagas em 13 endereços espalhados por 6 bairros, todos ao redor da zona central da cidade e na zona industrial ao norte do centro. São eles: 3 bairro São João, 2 no bairro Navegantes, bairro São Geraldo, bairro Santana, 3 bairro Centro histórico, 3 no bairro Floresta.

<sup>61</sup> A Arquidiocese de Porto Alegre em articulação com a prefeitura disponibilizaram os espaços de 9 paróquias que abriram seus espaços para receber pessoas em situação de rua, são elas: Catedral Metropolitana, Igreja das Dores (ambas no Centro Histórico), Igreja Sagrada Família (Bairro Cidade Baixa), Igreja Santo Antônio (Bairro Partenon), Paróquia Santa Ana (Bairro Protásio Alves), Igreja São Carlos (bairro Partenon), Paróquia Santa Teresinha do Menino Jesus (Bairro Floresta), Paróquia Nossa Senhora Aparecida (Bairro restinga), Igreja Santa Clara (Bairro Lomba do Pinheiro). (<https://www.arquipoa.com/noticias/maos-estendidas-paroquias-de-porto-alegre-vaio-receber-populacao-de-rua-que-passa-frio>)

<sup>62</sup> O horário de funcionamento do serviço, exceto o território Centro que tem também equipe vespertina até 21h, é até 17h ou 14h30min.

<sup>63</sup> Sábado e Domingo tem plantão centralizado que atende solicitações de abordagem em toda a cidade, de crianças/adolescentes em situação de trabalho infantil (rua sobrevivência) e/ou rua moradia, e adultos em situação de rua, das 9h às 19h. Após esse horário a Central de Abordagem encaminha para um dos Albergues a solicitação no caso de adultos.

Na equipe ainda não tínhamos a informação oficial sobre o que foi chamado “Operação frio”, quando um colega colocou no grupo de WhatsApp o print de uma matéria na Zero Hora, onde constava que seria ampliado o horário do serviço. Isto gerou ansiedade pois não sabíamos exatamente o que era esperado, nem que recursos tínhamos. Algumas destas dúvidas foram salgadas na terça-feira de manhã, quando foi possível sentar e conversar sobre a questão. Organizamos a escala de quem permaneceria a cada dia até as 21h. Na quinta-feira anunciaram que no sábado 31 de julho iria acontecer plantão descentralizado, o que significava que as 12 equipes de abordagem teriam um grupo de trabalhadores no território, para responder *solicitadas* e também para realizar *sistemática*, objetivo também da ampliação do horário durante a semana, organizando a escala de quem ficaria no plantão por nossa equipe. A ideia era fazer *sistemáticas* no horário das 17h às 21h, além de responder às *solicitações de abordagem* que com a ampla difusão da operação teve um aumento no fluxo de ligação na Central de Abordagem. Após as 21h tanto para responder às solicitações de abordagem como para fazer “ronda” nos territórios teriam 4 equipes, compostas por “CC” (Cargo de Confiança) com retaguarda da Guarda Municipal

Particpei do horário estendido de terça-feira 27, junto com outro colega, a base seria o CREAS do território, o qual compartilhamos com a outra equipe de Ação Rua referenciada. Nesse dia teve uma questão de organização com o carro, a FASC teria organizado que viriam dois veículos, que ficariam a disposição das 17 às 21h, um para cada equipe. Porém teve uma questão com a organização, e acabou chegando apenas um veículo, uma van que chegou às 19h e tinha que encerrar as 20h, pois o motorista refere que estava trabalhando desde às 8h30, sendo contratado de uma empresa terceirizada que não permitirá horas extras, refere que se bem de manhã tinha informado que precisam ser realocados os carros de várias repartições públicas para esta operação durante a semana, no caso do motorista que foi destinado para nosso território, que normalmente está a serviço da SMED, a confirmação chegou quase no final do expediente.

Esta questão da organização com o carro foi diferente para cada equipe, vinculado aos recursos institucionais, pois tiveram equipes que conseguiram usar só carro oficial da instituição e outras que conseguiram contratar por mais horas o carro que normalmente já tem disponível utilizando recursos disponíveis do repasse de verba dos próprios convênios. Nesse dia, na terça, assim que o veículo chegou, subimos na van eu e minha dupla, junto com a dupla de colegas da outra equipe, os territórios são "limítrofes", por tanto decidimos circular

no entorno do CREAS. A noite estava bastante fria, preocupava mesmo a exposição ao frio da madrugada, mas também entendemos os diversos modos de habitar a rua que a experiência diária de atendimento com este recorte populacional nos tinha revelado, mesmo que todas as pessoas que pernoitam na rua fossem convidadas e mesmo que tivessem vagas a para todas elas, muitas não iriam aceitar o convite, por diversos motivos, incluindo o fato dos espaços serem em outros territórios, terem um funcionamento institucional que não se adapta a rotina delas, além de questão das dinâmicas próprias e também a estrutura com que constam na própria rua.

Iniciamos o roteiro circulando no carro, olhando o território e o movimento noturno, à noite o bairro parece diferente, muitas pessoas que conversamos durante o dia que circulam fazendo catação de noite não estavam, visitamos alguns *mocós* que costumamos visitar de dia mas estavam fechados, não tinha ninguém, eram as 19h 30min aproximadamente. Fomos a uma praça, onde sabemos que tem algumas pessoas que “acampam” na cancha de bocha, encontramos apenas uma e estava dormindo. Muitas vezes ao encontrar a pessoa dormindo ficamos na dúvida de acordar ou não, deixar dormir e retornar depois, mas hoje sentimos que isso não seria possível, decidimos acordá-la. Estava tapado dos pés a cabeça, não conseguimos identificar se já era atendido por nós ou não. Olhei para meu colega, hesitamos em chamar, mas acabamos fazendo. Me agachei, fiquei de cócoras a uma pequena distância que considerei “segura”, e chamei “Oie! Boa noite. Desculpa mesmo incomodar”, fiz isso umas 3 vezes e a pessoa acordou. Foi tranquilo, disse que já conhecia a equipe. Explicamos o motivo de estarmos nesse horário, falamos do Gigantinho. Mas ele não quis se deslocar até lá, dos albergues nem quis escutar falar, apenas perguntou se tínhamos comida para entregar (o que não tínhamos) e aceitou os cobertores para “ficar quentinho” como ele falou, agradeceu e voltou a deitar.

Nos dias que seguiram fomos trocando com as colegas as experiências da *abordagem noturna*, uma colega referiu que “*de noite parece tudo diferente, parece que as pessoas somem das vias centrais do bairro, devem estar mais mocoziados dentro das comunidades*”. Falando sobre experiências de abordagem efetivadas, ou seja quando foi possível estabelecer uma conversação com a pessoa identificada como *situação de rua* uma colega contou “fomos lá, na barraca da (...), mas ela e seu companheiro não quiseram sair, falaram que apenas pernoite e longe do território não queriam, que ali tem uma estrutura, que gostaria de sair da rua até, mas mais na frente”. Outra colega refere que algumas das pessoas com as que tinha conversado referiram que de noite não dormem, que ficam fazendo uso de drogas, que “para

que vou mentir para vocês”. Tiveram duas pessoas que aceitaram ir pernoitar na Paróquia mais próxima do território, uma das pessoas ficou de quarta até terça (pois embora a ação do Gigantinho foi até sábado 31/07 às paróquias continuam ofertando pernoite até terça 03/08). Isso gerou desdobramentos para levar e buscar as pessoas, ambas tinham questões de saúde envolvidas, por tanto foi necessário em um dos casos articular atendimento com Unidade de Saúde e no outro, por ser sábado, levar num pronto atendimento.

No sábado 31 chegamos ao CREAS eu e mais 3 colegas, neste dia dividimos o espaço com outros 3 colegas da outra equipe também referenciada neste equipamento. Durante a manhã nos dividimos, uma dupla foi com o carro buscar os dois usuários que eram atendidos por nós (e que tinham questões de saúde) na Paróquia onde tinham pernoitado, uma delas ficou na frente de outra Igreja no centro onde tinham referência de pessoas que a auxiliavam e o outro ficou num pronto atendimento, no território onde ele costuma ficar, e combinado de retornar no final da tarde para retornar a dormir na Paróquia. Eu e outra colega fizemos sistemática a pé, o dia estava ensolarado, logo começou a esquentar caminhando sob o sol, e começamos a ter que carregar nossos casacos. Caminhamos várias quadras, reconhecendo o espaço num sábado de tarde, numa esquina vimos um homem deitado em cima de um papelão, estava profundamente dormido, não o abordamos, estava na frente de um asilo e uma das idosas que parecia morar ali se assoma na janela e fala algumas informações, quando estávamos decidindo ir embora sem falar, para retornar depois, percebemos que estava acordando, acompanhamos de longe seus movimentos, estava atravessando a rua para ficar na sombra, devagar nos aproximamos e iniciamos uma conversa. Era a primeira vez que conversávamos com ele, ele se manteve deitado e eu e minha colega de cócoras a menos de um metro de distância. Já conhecia o “Ação Rua” de outro território, conversamos um pouco sobre sua vida e falamos sobre os espaços para pernoite (já desde quarta a orientação era não mais ofertar o Gigantinho, pois estava com capacidade de atendimento no limite, e sim as paróquias e os albergues 12h, que segundo informações da PSE tinha acontecido uma baixa na demanda espontânea nesses equipamentos). De imediato não achou interessante a ideia, combinamos de retornar de tarde para entrega de cobertores, contudo quando a equipe retornou no final da tarde ele já não estava no local. No roteiro identificamos 3 barracas na frente de uma Igreja, mas ao nos aproximarmos não havia nenhuma pessoa. Também, identificamos uma situação de mendicância de um homem adulto com duas crianças que pareciam ter 5 e 7 anos, tentamos conversar mas o homem foi terminante em deixar bem claro que não estava interessado e começou a caminhar. Voltamos à base perto do meio dia,

aguardamos as duas colegas que estavam retornando da ação e fomos almoçar. Durante o almoço chegou mensagem da PSE solicitando apoio no Gigantinho e pedindo para deixar de fazer busca ativas, concentrando esforços nos atendidos que já tinham sido encaminhados, às solicitações de abordagem e as pessoas que ainda estavam no Gigantinho. A ideia era que as equipes fossem até o Gigantinho conversar e pensar estratégia com quem tinha encaminhado, e caso nenhum chamado de referência, ver se conheciam alguém, pois a ideia é que o acolhimento nesse espaço encerra-se no mesmo sábado.

Um pouco contrariadas terminamos de almoçar e fomos até o Gigantinho, de antemão sabíamos que nossa equipe não tinha encaminhado ninguém para esse espaço, só duas pessoas que não quiseram ficar. Depois das *buscas ativas*, só outras duas pessoas aceitaram o espaço para pernoite e foi para uma paróquia. Se bem que o Gigantinho tinha previsto acolhimento e atendimento 24h, durante o dia não ficavam muitas pessoas, e desde o dia anterior tinham começado a encaminhar para outros espaços pensando no encerramento da ação ali. No sábado chegamos no Gigantinho por volta das 14h, o portão estava fechado, na frente tinha algumas pessoas identificadas com coletes, alguns brigadianos e umas 15 pessoas que identificamos como usuárias do espaço (pessoas em situação de rua) que pareciam esperando, percebemos que estavam esperando para conversar com alguém da equipe de referência ou com a “Assistente Social”. O estádio estava cercado de grades móveis, antes de chegar o portão, encostado numa destas cercas estava um antigo atendido que eu não via há anos, me reconheceu e eu reconheci ele, ficamos conversando, estava esperando a pessoa de referência da PSE que regula as vagas em hotelaria pois ele dormiu no espaço desde o início da operação e seria encaminhado hoje para um quarto. Após conversa com ele, fui ao encontro de minhas colegas que já estavam dentro do estádio, bati o portão que é aberto por um voluntário identificado com o colete da Cruz Vermelha. Identifico umas 20 pessoas com coletes da Cruz Vermelha, outras tantas apenas com crachá, e umas 5 pessoas da *gestão* da área técnicas da PSE FASC. Ingressando pelo portão no meio do salão, sobre o piso de madeira à minha esquerda havia beliches, em alguns poucos, talvez 3 ou 4, ainda havia pessoas dormindo. À direita havia alguns colchões, ali já ninguém estava deitado. Também uma TV com algumas cadeiras onde estavam sentadas umas 10 pessoas, e do lado uma mesa com cadeiras. Nas arquibancadas do lado direito sacolas pretas identificadas com nomes.

O clima era de ter que dar vazão para as pessoas que ali ainda estavam, pois hoje não iria pernoitar mais ninguém naquele espaço. A impressão que tive era estar assistindo o encerramento de um espetáculo, pessoas de crachás diversos caminhando em várias direções,

falando e dando tarefas umas às outras, arrumando o espaço, inclusive tentando organizar onde encaminhar as poucas pessoas que ainda permaneciam no local.. Vou cumprimentado as pessoas que estavam mais na organização e que fui reconhecendo, uma delas me pergunta se tinha ido buscar alguém, falei que não que estava ali para ver se reconhecemos algum usuário e poder fazer atendimento e pensar em possível encaminhamento, e ela fez uma piada dizendo algo assim como "ótimo, dá uma olhada e leva". Aos poucos fui reconhecendo o terreno, identifiquei a uma pessoa com trajetória de rua que participa no Jornal Boca de Rua, fico conversando com ele, me disse que estava ali desde a primeira noite, que tudo foi "muito bom", que tiveram alguns incidentes, mas que não seriam vinculados a organização em si, que tiveram algumas pessoas que reclamaram mas que para ele não teve nada que fosse para reclamar, que todos tinham sido "de boa".

Em um momento se aproximou outra pessoa, um homem, que ao me ver com colete chegou para conversar pedindo se não tinha como conseguir um cobertor pois estava com muito frio, minha colega se disponibiliza para ir ver com as pessoas que estão mais à frente da organização. Enquanto eu fiquei conversando um pouco, disse que tinha chegado faz 2 dias desde São Paulo, que não conhecia a cidade, mas que viu pela TV notícias do operativo e decidiu vir para Porto Alegre pois estava precisando dar um tempo da "cracolândia", achou que aqui teria mais oportunidade, pegou carona com um caminhoneiro e assim chegou, conta que a primeira noite ficou na Rodoviária e assim que amanheceu começo perguntar até chegar no Gigantinho, pernoitando aqui de sexta para sábado, e agora veria onde seria encaminhado para dormir. Nossa conversa foi interrompida pois outras das pessoas que estavam mais na organização me chamaram para ir fazer atendimento de outra pessoa, ela tinha feito uma escuta inicial e por alguma fala percebeu que poderia ter vínculo com nosso território.

Entre a distância que separava de onde eu estava conversando e onde a outra pessoa estava sentada seriam de 150 mts, duas pessoas me perguntaram se os colegas do centro viriam logo, muitas das pessoas que ainda permaneciam ali tinham alguma referência de atendimento com a equipe do centro, de fato o "Gigantinho" geograficamente pertence ao território do Centro como referência na divisão territorial da Assistência Social. Chegamos do lado das pessoas, eu e minha colega, nos apresentamos e para minha surpresa reconheci ele, eu já tinha feito um atendimento com ele no verão, ele tinha ido na acolhida do CREAS encaminhado pelo CAPS-AD. Ele relatou que não havia passado a noite no Gigantinho, pois ontem fora encaminhado para pernoitar em outro lugar, mas hoje retornou pois não gostou do local onde foi encaminhado. Conversamos um pouco sobre sua situação e as possibilidades,

tentariamos organizar o ingresso numa pousada. Pedimos para ele nos esperar que iríamos conversar com a pessoa que regula as vagas das pousadas, que devido ao contexto, estava também no local.

Enquanto aguardávamos a pessoa se desocupar para poder conversar conosco, vimos chegar outras duas equipes de Ação Rua. Me aproximei para cumprimentar os colegas. O semblante de translúcido cansaço e um pouco de desorientação. A semana toda tinha sido um fluxo intenso de informações e orientações, assim como de readequação da rotina para dar conta da proposta da “Operação Frio”, e agora somado ao encerramento do Gigantinho no sábado. Um dos colegas disse *“não sei porque a FASC não organiza um GT para pensar e organizar o atendimento, inverno tem todo ano”*. Outra o mirou e deu uma risada, como desacreditando que isso fosse acontecer e disse *“se igual vão fazer o que quiser”*, complementando *“A FASC tem umas ideias, não sei que pretendem que a gente faça, querem encaminhar coisas que não é assim que se faz para encaminhar, são as equipes que conversam com estas pessoas todos os dias”*.

Conseguindo conversar com a pessoa de referência das vagas em hotelaria saímos para acompanhar a pessoa. Ele não sabia dizer exatamente onde tinha dormido, mas tinha deixado as coisas naquele lugar, não conseguimos achar com as pessoas que estavam mais à frente da organização alguma lista de registro ou controle que pudéssemos consultar para ver onde tinha sido encaminhado, então conversando com a motorista que nos levou escutando a descrição que a pessoa deu, ela se deu conta que era o espaço da Paróquia Santa Teresinha do Menino Jesus no bairro Floresta. O espaço da igreja só abriria as portas para receber as pessoas a partir das 18h, mas fomos lá na tentativa de encontrar alguém. A motorista que já tinha trabalhado durante toda a semana fazendo a distribuição da comida nos locais tinha todos os contatos e nos escutando ligou diretamente para o padre responsável do local, o mesmo informou que estava realizando uma missa, porém foi aberto a interpelação da motorista de que era impossível esperar até às 18h (eram umas 16h) ou voltar mais tarde, que era muito necessário pegar as coisas para conseguir *“encaminhar o rapaz”* na pousada.

Chegando lá descemos do carro e explicamos a situação para uma pessoa que estava na frente da igreja, que foi chamar outra pessoa. Aguardamos uns poucos segundos e desde dentro da igreja uma pessoa nos fez sinal para entrar. A missa estava acontecendo, umas 8 pessoas estavam sentadas no primeiro e segundo banco perto átrio, o padre parado com microfone na mão, enquanto os músicos estavam tocando. Tivemos que atravessar, meio sem graça, toda a igreja, interrompendo a cerimônia, entramos numa porta nos fundos, descemos

umas escadas e saímos num pátio, atravessamos este e abriram a porta de um outro espaço onde tinham colchoes no chão e sacolas com nomes, assim ele pegou seus pertences e fomos para a pousada. Acompanhamos seu ingresso, entregamos o voucher e combinamos de comparecer na quinta para um atendimento e assim renovar o voucher por mais uma semana. Voltamos para o Gigantinho e ligamos para nossas colegas que estavam acompanhando outro usuário. Aguardamos no estacionamento que viessem nos buscar, a uns metros estava um grupo de 5 pessoas com várias sacolas, estavam esperando transporte para ingressar numa pousada também, conforme comentou uma delas comigo.

O relato dessas experiências de trabalho, atravessado por questões referentes à constante produção de arbitrariedades e a lógica de “ajuda aos mais necessitados, misturado com o discurso dos direitos humanos expõe a complexidade do trabalho no serviço de abordagem social. Nesta dinâmica de trabalho, se misturam precariedades de várias ordens e disputas pelos sentidos das ações e intervenções.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da premissa de que um bom trabalho de pesquisa é aquele que multiplica questões mais do que as responde. Gostaria de, a modo de finalização, retomar alguns argumentos e levantar pontos a serem explorados. Neste breve trabalho busquei tratar de um tema ainda pouco explorado: as sensibilidades, práticas e afetos mobilizados pelos trabalhadores dos serviços sociais ao lidar com casos de extrema vulnerabilidade. Longe de dar conta de um tema tão denso, busquei indicar algumas problemáticas desde a práxis na e da rua, e uma mistura de autoetnografia e etnografia clássica, tentei expor para o leitor a experiência de lidar com situações limite, onde nossa sensibilidade moral e fisiológica é interpelada.

Como descrito ao longo do texto, para os trabalhadores do *Serviço de Abordagem Social*, estar na rua, é acionar afetos, controlar o medo e a raiva, pisar na lama e às vezes no esgoto ao meter-se por caminhos pouco transitados, sentar-se no chão para falar de perto, tentando eliminar a distância que os separa das pessoas atendidas. Sentir seu cheiro, ver suas feridas e ouvir seu choro. Neste sentido, duas grandes questões mereceriam ser melhor exploradas. A primeira, em um nível macrosociológico, seria a ampliação de forma mais sistemática como sentem e quais são as práticas dos trabalhadores da assistência social como um todo, o que explicitaria se as mesmas questões aqui levantadas dizem respeito apenas *a ponta*, ou são temas gerais para toda a categoria. A segunda, do ponto de vista das micro práticas, gira em torno da forma em que os trabalhadores se identificam com os atendidos a partir de marcadores sociais de uso corrente na sociedade, como raça, gênero, classe e sexualidade.

Também vimos que as diferentes sensibilidades morais colocadas em jogo e acionadas no trato com a Pop Rua podem ser lidas em termos de uma “economia moral” (FASSIN, 2019), ao mesmo tempo que geram atritos entre os agentes envolvidos, que atribuem diferentes sentidos para o serviço, também são motivadoras para a ação. Considerando a Pop Rua como “um problema”, devido a sua transgressão da lógica domiciliar ou por serem considerados sujeitos carentes, ou como alvo de “caridade” um valor propriamente cristão e que se satisfaz em si mesmo. Ou ainda, como sujeitos vulnerados pela negativa de acesso aos seus direitos básicos como cidadãos. Mas que são igualmente interpelados ou assediados por um sentido mais amplo de cuidado com a vida como valor maior (FASSIN, 2018) o que mobiliza a própria criação de uma política pública enquanto “políticas da vida”. Caberia ainda

buscar entender quais os limites em que esta primazia da vida é gerida, discursivamente e nas práticas, através da análise sistemática de casos limite. Onde os mesmos marcadores já citados podem servir como marcos interpretativos.

Também tratamos dos recursos e benefícios mobilizados para o cuidado da Pop Rua e como os mesmo são colonizados por formas burocráticas que pouco levam em consideração as práticas e o cotidiano destas pessoas, com a intenção sempre de forçá-las e se enquadrar em um modo de vida hegemônico, cuja lógica domiciliar aparece como um valor central. Tais recursos sempre surgem, ao contrário de outros mobilizados para outros grupos sociais, com certa imprevisibilidade, via de regra, não se sabe o valor, a quantidade ou mesmo quando e (até quando) estarão disponíveis. Cabendo às equipes gerirem a distribuição, que é sempre uma construção arbitrária (GUPTA, 2012), entre a falta de clareza nos critérios de distribuição, as infraestruturas necessárias para acessá-los, as temporalidades em jogo, as mediações dos trabalhadores na concessão deles e uma lógica da escassez e da precariedade.

Esta “arbitrariedade” também se evidencia em outros serviços, onde nem sempre estão satisfeitos de terem que atender a Pop Rua, o que motiva a mediação deste atendimento por parte destes trabalhadores sociais, que por vezes devem insistir, negociar e até discutir com outros agentes para garantir o acesso a serviços e direitos básicos para qualquer cidadão. Aqui caberia acompanhar o desenho, estruturação e execução destas políticas de forma comparativa, de modo a compreender que eixos são mobilizados em cada proposta e que tipo de discurso balizam essas escolhas. Outra questão também seria compreender se a distância entre a *gestão* e a *ponta* se dá como consequência ou é estratégia de gestão.

Por último, considerando que tantas incertezas e resistências, até mesmo da própria Pop Rua, faz com que os trabalhadores ocupem um lugar de ação bastante peculiar, buscando traçar estratégias, caminhos e até permitindo uma colonização ou mimetismo de suas práticas com aquelas adotadas pela Pop Rua. Constitui um espaço de ação que tratamos como sendo *da e na margem* (DAS e POOLE, 2008). Um espaço intersticial, entre a norma e os jogos de poder e micropoderes que tencionam estas situações vulnerabilizadas. Poderíamos nos perguntar até que ponto as práticas do Ação Rua são consequência de uma política pública desenhada para lidar com a imprevisibilidade, com o fluxo, em suma com o movimento, característico *da rua*, enquanto outras políticas podem ser acionadas para eliminar esta característica.

Encerramos nosso texto com a descrição de um momento crise sanitária que afetou toda a sociedade nos últimos dois anos. Mas que no caso de populações vulneráveis, como a

Pop Rua, constitui um “evento crônico agudizado” (FARMER, 2012) uma vez que seus problemas cotidianos são intensificados em meio a escassez de recursos generalizada. A Pandemia reatualizou formas de governo necropolíticas, implicando definições sobre o valor e o sentido da vida e da morte de determinadas populações na gestão da crise. Onde o combate à pandemia implicou necessariamente enfrentar uma urgência (o aparecimento do vírus da covid-19) e uma permanência (a desigualdade entre as condições de vida de indivíduos e populações) (ver SCHUCH *et al*, 2021 e SCHUCH, FURTADO E SARMENTO, 2020) Aqui conseguimos vislumbrar situações limite que podem também ser entendidas como extrapolações práticas de lógicas que já operam na sociedade em questão. A omissão de serviços de cuidado em plena pandemia. A morte invisibilizada de uma atendida. As lógicas operativas que não se encaixam à vida das populações, a quem são destinadas. Estas são apenas algumas das dinâmicas operadas por um sistema de valores que permeiam o serviço etnografado. Julgando que *usuário* é digno de determinado benefício, que qualidade de vida e quando a morte destas pessoas se torna aceitável para a sensibilidade social.

Em meio a tudo isso focamos nos afetos que cruzam o corpo e a pessoa dos trabalhadores. A *frustração*, o *medo*, a *indignação* tanto com colegas e atendidos quando estes não cumprem seu dever ou as combinações, o *desconforto* quando se sentem jogando contra seu público alvo fazendo o papel higienizador. Essas são apenas algumas das emoções expressadas pelos meus entrevistados e colegas, que muitas vezes se vêem no meio de dinâmicas contraditórias que os colocam como produtores de cuidado ao mesmo tempo que produtores de violências institucionais, como promotores de proteção social ao mesmo tempo que produtores de violações de direitos pelas condições estruturais onde desenvolvem seu trabalho (SCHUCH *et. al.* 2017)

A modo de uma última questão, gostaria antes de mais nada, que a gestão, as entidades, ou qualquer outro agente do estado que se sentiu tocado ou mesmo ofendido por algo aqui relatado, não tomasse este relato como um ataque pessoal. Mas como uma crítica, no sentido mais positivo possível. Uma leitura dos fatos vivenciados e relatados, com base em evidências. De forma honesta e criteriosa. E com isso repensar suas práticas, a de seus companheiros e a forma que o estado lida com uma questão de cunho social e portanto, por definição, fruto de uma conjunção de fatores coletivos e não de uma responsabilidade individual.

## REFERÊNCIAS

- ABU-LUGHOD, L. Writing against Culture. In: FOX, R. (ed.) *Recapturing Anthropology*. Santa Fe: School of American Research, 1991, p.137-162.
- BARBOSA, A. R. Vida Nua: biopolítica na gestão da população de rua. Tese [Doutorado em Ciências Sociais]. Marília/SP – UNESP, 2017
- BOTTEGA, C. G. *Loucos ou heróis: Um estudo sobre prazer e sofrimento no trabalho dos educadores sociais com adolescentes em situação de rua*. Dissertação [Mestrado em Psicologia Social e Institucional]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2009.
- BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Rua, aprendendo a contar: Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua*. Brasília/DF, 2009.
- BRASIL. *Decreto nº 7.053*, Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília/DF, Seção 1, p. 16, 24 de dez 2009.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Perguntas e Respostas: Serviço especializado em Abordagem Social. SUAS e População em Situação de Rua, volume 4. Brasília. 2013
- BULLER, C. Programa Moradia Primeiro completa um ano e esbarra na escassez de interessados. *Correio do Povo*. Porto Alegre, 12/05/2019. Disponível em: <https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/geral/programa-moradia-primeiro-comp leta-um-ano-e-esbarra-na-escassez-de-interessados-1.338483> (último acesso em 26/09/2019)
- CARDOSO DE OLIVEIRA, R. «O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever». In *O trabalho do antropólogo*. SP, Unesp, 2000. p. 17 a 36.
- CEFAÏ, D. Provações Corporais: uma etnografia fenomenológica entre moradores de rua em Paris. *Revista Lua Nova*, pp. 71-110, São Paulo, 2010.
- \_\_\_\_\_. Grande exclusão social e urgência social - Cuidar dos moradores de rua em Paris. *Revista Contemporânea*, v. 3, n.2, pp. 265-286, São Paulo, 2013.
- CUNDA, M. F. *Me chamam rua, população, uma situação: estudo sobre os habitantes da rua e as políticas da cidade*. Tese [Doutorado em Psicologia Social e Institucional]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2018.
- DAS, V.; POOLE, D. (2008) El Estado y sus márgenes: etnografías comparadas. *Revista Cuadernos de Antropología Social*. N. 27, pp. 19-52.

DIAS, D. D. *Política Pública de Assistência Social, entre o controle e a autonomia*. Dissertação [Mestrado em Psicologia Social e Institucional]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2009.

DORNELLES, A. E.; OBST, J.; SILVA, M. B. (Orgs) *A Rua em Movimento: debates acerca da população adulta em situação de rua na cidade de Porto Alegre*. Didática Editora do Brasil Belo Horizonte/MG 2012.

FARMER, P. *Haiti after the earthquake*, New York: Public Affairs. 2012.

FASC (FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA). *Projeto Ação Rua*. Porto Alegre. FASC, 2006

\_\_\_\_\_. *Projeto Serviço de Abordagem Social*. Porto Alegre. FASC, 2010

\_\_\_\_\_. *Relatório Final de Pesquisa: Cadastro de Adultos em Situação de Rua de Porto Alegre/RS*. Porto Alegre/RS, FASC, 2012 (mimeo).

\_\_\_\_\_. *Estudos Quanti-Qualitativos População em Situação de Rua de Porto Alegre*. Porto Alegre/RS, UFRGS/FASC, dezembro 2016. Disponível em [http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu\\_doc/15122016-pesquisa\\_fasc.pdf](http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu_doc/15122016-pesquisa_fasc.pdf) (Acesso em 05 de setembro de 2019)

\_\_\_\_\_. Serviço Especializado de Abordagem Social. Orientadores contextuais, conceituais e metodológicos. Porto Alegre. FASC, 2019.

FASSIN, D. *Les figures urbaines de la santé publique: enquête sur des expériences locales*. Paris: La Découverte. 1998.

\_\_\_\_\_. *Le sens de la santé. Anthropologie des politiques de la vie*. In SAILLANT F. e GENEST S. (Orgs). *Anthropologie médicale. Ancrages locaux, défis globaux*. Chapitre 14, pp. 383-399. Québec: Les Presses de l'Université Laval; Paris: Anthropos, 2005.

\_\_\_\_\_. *Another Politics of Life is Possible*. In: *Theory, Culture and Society*, 2009, 26 (5): 44-60

\_\_\_\_\_. *La Razón Humanitaria: una historia moral del tiempo presente*. CABA. Prometeo Libros, 2016.

\_\_\_\_\_. *Por una repolitización del mundo. Las vidas descartables como desafío del siglo XXI*. Siglo XXI editores. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2018

\_\_\_\_\_. “Além do Bem e do Mal? Questionando o desconforto antropológico com a moral”. In: RIFIOTIS, Theophilos e SEGATA, Jean. *Políticas Etnográficas no Campo da Moral*. POA, Ed. da UFRGS, 2019a. p. 35-50.

\_\_\_\_\_. “As Economias Morais Revisitadas”. In: RIFIOTIS, Theophilos e SEGATA, Jean. *Políticas Etnográficas no Campo da Moral*. POA, Ed. da UFRGS, 2019b. p.51-87.

FINKLER, L. *Avaliação de um Projeto Social para Crianças e Adolescentes em Situação de Rua e suas Famílias*. Tese [Doutorado em Psicologia]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2011.

FOUCAULT, M. *Microfísica do poder*. Organização e tradução de Roberto Machado. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FOUCAULT, M. “*Aula de 17 de Março de 1976*”. Em *Defesa da Sociedade*. Curso no Collège de France. Martins Fontes, São Paulo, 2002, p. 285-315.

FOUCAULT, M. *Segurança, Território e População*. Curso no Collège de France. São Paulo, Martins Fontes, 2008.

FONSECA, C. et. al. Apresentação. In *Horizontes Antropológicos*, ano 22, número 46, PPGAS-UFRGS, jul./dez. de 2016.

FONTANIVE, A. L. et al. *Experiências da Ação na Rua: Da Abordagem ao Encontro*. In SCHUCH, P.; GEHLEN, I; SANTOS, S. R. dos. (Orgs.) *População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências*. Porto Alegre. Cirkula, 2017.

FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA (FASC). *Relatório Final de Pesquisa: Cadastro de Adultos em Situação de Rua de Porto Alegre/RS*. Porto Alegre/RS, FASC, 2012 (mimeo).

FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA (FASC). *Estudos Quanti-Qualitativos População em Situação de Rua de Porto Alegre*. Porto Alegre/RS, UFRGS/FASC, dezembro 2016. Disponível em [http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu\\_doc/15122016-pesquisa\\_fasc.pdf](http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu_doc/15122016-pesquisa_fasc.pdf) (Acesso em 05 de setembro de 2019)

FURTADO, C. da Cas. *Políticas Públicas e Direitos Humanos: o histórico de inserção da população em situação de rua no disque direitos humanos*. Dissertação [Mestrado em Políticas Públicas], Porto Alegre/RS – UFRGS, 2017.

GAMA, F. *A autoetnografia como método criativo: experimentações com a esclerose múltipla*, Anuário Antropológico [Online], II | 2020 posto online no dia 28 maio 2020, consultado o 17 setembro 2020. URL : <http://journals.openedition.org/aa/5872> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/aa.5872>

GEHLEN I.; SILVA, M. B.; SANTOS, S. R. dos. (Orgs). Porto Alegre/RS, Century, *Diversidade e Proteção Social: estudos quanti-qualitativos das populações de Porto Alegre* 2008.

GEHLEN, I. et al.. *Dinâmicas, estratégias e mundo da População em Situação de Rua de Porto Alegre*. In SCHUCH, P.; GEHLEN, I; SANTOS, S. R. dos. (Orgs.) *População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências*. Porto Alegre. Cirkula, 2017.

GUPTA, A. *Red tape: bureaucracy, structural violence and poverty in India*. Durham: Duke University Press, 2012.

GREGORI, M. F. *Viração. Experiências de meninos nas ruas*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

HARAWAY, D. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. In *Cadernos pagu*, 2009. p. 7-41.

HAMMERSLEY, M. e ATKINSON, P. *Etnografia. A escritura etnográfica*. In: *Metodos de investigacion*. Barcelona, Paidós, 1994. P 227 a 252.

HERZFELD, M. *The social production of indifference: exploring the symbolic roots of Western bureaucracy*. Chicago: The University of Chicago Press, 1992

HOLANDA, J. G. de. *O Sistema da Rua em Ação: uma etnografia com moradores de rua em Fortaleza (CE)*. Dissertação [Mestrado em Antropologia Social]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2017.

LEITE, P. F. *Na luta com os peregrinos: uma etnografia experimental com a população em situação de rua de porto alegre*. TCC [Bacharel em Ciências Sociais], Porto Alegre/RS – UFRGS, 2016.

LANCELOTTI, H. P. *Tecnologias de Governo, Infância e Rua: Um estudo sobre as categorias e as práticas dos serviços que acompanham crianças e adolescentes em situação de rua em Porto Alegre*. Dissertação [Mestrado em Antropologia Social]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2016.

LEITE, M. *Biopolítica da precariedade em tempos de pandemia*. DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, Rio de Janeiro, Reflexões na Pandemia, pp. 1-16, 2020.

LEMÕES, T. *Família Rua e Afetos: Etnografia dos vínculos familiares, sociais e afetivos de homens e mulheres em situação de rua*. Dissertação [Mestrado em Ciências Sociais]. Pelotas/RS – UFPel, 2012.

\_\_\_\_\_. *De vidas infames à máquina de guerra: etnografia de uma luta por direitos*. Tese [Doutorado em Antropologia Social]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2017

MACEDO, F. dos S. de. *A Economia Moral na Atenção de Gestantes que Usam Crack: Uma análise das práticas cotidianas de cuidado*. Dissertação [Mestrado em Psicologia Social e Institucional]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2016.

MACERATA, I. *Como bruxos maneando ferozes: relações de cuidado e controle no fio da navalha: análise de um dispositivo da política pública para crianças e adolescentes em situação de rua*. Dissertação [Mestrado em Psicologia] – Niterói/RJ - Universidade Federal Fluminense, 2010.

MAGALHÃES, Alexandre. As periferias na pandemia: explicitação da política de precarização e de exposição à morte. *Tessituras: Revista de Antropologia e Arqueologia da UFPel*, v8, jan-jun, 2020.

MAGNI, C. T. *Nomadismo Urbano: uma etnografia sobre moradores de rua em Porto Alegre*. Dissertação [Mestrado em Antropologia Social], Porto Alegre/RS – UFRGS, 1994.

MALINOWSKI, B. *Argonautas do Pacífico Ocidental*. São Paulo, Abril Cultural, 2da. Edição, 1998.

MBEMBE, A. Necropolítica. *Arte & Ensaios: Revista do PPGAV/EBA/UFRJ*, n. 32, dezembro 2016.

MÉNDEZ, M. Autoethnography as a research method: Advantages, limitations and criticisms. *Colombian Applied Linguistics Journal*, v.15, n.2, p. 279-287, 2013.

MODESTO, Paulo. *Notas para um debate sobre o princípio da eficiência*. *Revista do Serviço Público*. Ano 51, Número 2, 2000.

OBST, J.; FINKLER, L.; SANTOS, S. S. *A abordagem social em Porto Alegre: os desafios em seu tempo*. In DORNELLES, A. E.; OBST, J.; SILVA, M. B. (Orgs) *A Rua em Movimento: debates acerca da população adulta em situação de rua na cidade de Porto Alegre*. Didática Editora do Brasil Belo Horizonte/MG, 2012.

ONG, A. *Buda is Hiding. Refuges, Citizenship and the New America*. Berkeley, University of California Press, 2003.

PIZZATO, R. M. S. *“No Olho da Rua”: O Serviço de Atendimento Social de Rua em Porto Alegre – Abordagem Social de Rua na Sociedade Contemporânea*. Dissertação [Mestrado em Serviço Social], Porto Alegre/RS – PUC-RS, 2012.

ROCHA, A. L. C. da; ECKERT, C. *Etnografia: saberes e práticas*. In: PINTO C. R. J.; GUAZZELLI, C. A. B. *Ciências Humanas: pesquisa e método*. Porto Alegre: Editora Universidade, 2008.

ROSA, H. de la R. *A Política de Assistência Social em movimento: uma análise pelo trabalho como atividade*. Dissertação [Mestrado em Psicologia Social e Institucional]. Porto Alegre/RS – UFRGS, 2016.

RUI, T.; FIORE, M.; TÓFOLI, L.F. “Pesquisa preliminar de avaliação do Programa ‘De Braços Abertos’”. Plataforma Brasileira de Política de Drogas (PBPD)/ Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM). São Paulo, 2016

SARMENTO, C. S. *O gênero na rua: um estudo antropológico com as mulheres em situação de rua em Porto Alegre*. TCC [Ciências Sociais], Porto Alegre/RS – UFRGS, 2018.

\_\_\_\_\_. “Por que não podemos ser mães?": tecnologias de governo, maternidade e mulheres com trajetória de rua . Dissertação [Mestrado em Antropologia Social], Porto Alegre - UFRGS, 2020.

SILVA, C. L. da. *Estudos sobre a População Adulta em Situação de Rua: Campo para uma comunidade epistêmica?* Dissertação [Mestrado em Serviço Social]. São Paulo/SP – PUCSP, 2012.

SCHUCH, P. “A legibilidade como gestão e inscrição política de populações: Notas etnográficas sobre a Política para Pessoas em Situação de Rua no Brasil.” In SCHUCH, P.; GEHLEN, I; SANTOS, S. R. dos. (Orgs.) *População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências*. Porto Alegre. Cirkula, 2017.

SCHUCH, P.; FURTADO, C.; SARMENTO, C. *População de Rua, Sofrimentos e Desigualdades: exclusões e resistências face à Covid-19*. Revista Avá, número 37, Argentina, Dezembro de 2020.

SCHUCH, P.; GEHLEN, I; SANTOS, S. R. dos. (Orgs.) *População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências*. Porto Alegre. Cirkula, 2017.

SCHUCH, P.; GEHLEN, I. A “Situação de rua” para além de determinismos: explorações conceituais. In DORNELLES, A. E.; OBST, J.; SILVA, M. B. (Orgs) *A Rua em Movimento: debates acerca da população adulta em situação de rua na cidade de Porto Alegre*. Didática Editora do Brasil Belo Horizonte/MG, 2012.

SCHUCH, P.; VÍCTORA, C. G.; SILVA, S. B. da . *As políticas de inclusão como problemática de engajamento antropológico*. Horizontes Antropológicos (online), v. 24, p. 7-23, 2018.

SCHUCH, P. et al. “Equipamentos, serviços e visões sobre Políticas públicas para pessoas adultas em situação de rua” In SCHUCH, P.; GEHLEN, I; SANTOS, S. R. dos. (Orgs.) *População de Rua: políticas públicas, práticas e vivências*. Porto Alegre. Cirkula, 2017.

SCHUCH, P. et al. *População de Rua, a Pandemia da Covid-19 e as Políticas da Vida e da Morte*. POLÍTICA & TRABALHO. Revista de Ciências Sociais, nº 55, Junho/Dezembro de 2021, p. 63-76

SHORE, C. La antropología y el estudio de la política pública: reflexiones sobre la ‘formulación’ de las políticas. Revista Antípoda, n. 10, enero – junio, 2010.

SOUZA LIMA, A. C. de. Introdução ao Dossiê Fazendo Estado. Revista de Antropologia, São Paulo, v55, n.2, pp 559-564, jul./dez. 2012.

RUI. T.; FIORE, M.; TÓFOLI, L.F. “Pesquisa preliminar de avaliação do Programa ‘De Braços Abertos’”. Plataforma Brasileira de Política de Drogas (PBPD)/ Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM). São Paulo, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS), Relatório final da pesquisa: Cadastro de Adultos em Situação de Rua e Estudo do Mundo da População Adulta em Situação de Rua de Porto Alegre, 2008 (mimeo).

VICTORIA, C. G.; KNAUTH, D. R.; HASSEN, M. de N. A. Pesquisa qualitativa em saúde: uma introdução ao tema. Porto Alegre; Tomo Editorial; 2000.

## ANEXO I GLOSSÁRIO

Não pretendo determinar e fixar o significado de cada conceito, muitos deles estão formalmente definidos em cadernos de orientações técnicas e normativas, porém para facilitar o entendimento do leitor, pretendo sistematizar os sentidos atribuídos a eles pelos trabalhadores das equipes.

### ***Abordagem Social***

Abordagem seria o encontro entre os profissionais do serviço de abordagem social e as pessoas em situação de rua, para realizar nesse espaço suas primeiras intervenções e aproximações, visando a construção do vínculo por meio da escuta e identificação das vulnerabilidades e violações de direitos vivenciadas.

### ***Abordagem Sistemática ou Sistemática***

Saídas organizadas em território para identificar, aproximar-se e conversar com as pessoas em situação de rua que podem se encontrar no percurso.

### ***Acompanhamento [Social]***

Processo de trabalho social sistemático e sustentado no tempo com família ou indivíduo em situação de risco social. Implica um vínculo mais sistemático entre a equipe e a pessoa atendida. Traçando algumas ações junto com ela. Respeitando a temporalidade de cada pessoa, suas demandas ao mesmo tempo tenta torná-la protagonista da planificação de estratégias para sua própria vida.

### ***Acompanhamento [como ato de acompanhar]***

Ato de acompanhar o atendido em algum espaço como forma de facilitar o processo ou mesmo garantir que este será atendido. Isto não necessariamente implica que a pessoa esteja em processo de acompanhamento social pela equipe.

### ***Atendimentos particularizados***

Conversa individual em espaço específico com a pessoa atendida, o horário pode ser previamente agendado ou ocorre espontaneamente, quando a pessoa busca o serviço por

demanda espontânea no espaço de acolhida. Isso ocorre em dia e horário previamente determinado. É um momento de escuta sensível, de cunho privado.

### ***Ateste Mensal***

Ato de informar se o beneficiário cumpriu com os requisitos do benefício durante o mês para manter, suspender ou cancelar a liberação do mês seguinte.

### ***Busca Ativa***

A Busca Ativa é a procura de pessoa atendida pela equipe, seja em razão da perda de contato com o usuário, seja como etapa de um acompanhamento/atendimento, para entregar um documento ou o horário de um atendimento agendado.

### ***Campo***

Sinônimo de sistemática. Saídas ao território para mapear e observá-lo, tentando identificar possíveis situações de rua e suas dinâmicas situadas.

### ***Casos***

Se denomina *caso* a cada situação acompanhada ou atendida, cada pessoa ou família e todo o que envolve a situação vivenciada.

### ***Casos Crônicos***

Se consideram *casos crônicos* ou muitos complexos as situações que acontecem há vários anos, com vivência de vários tipos de violências e abandonos, com históricos familiares onde se entrecruzam diversas precariedades e muitas vezes são situações que se repetem transgeracionalmente dentro do mesmo “grupo familiar”. Geralmente tem um longo histórico de atendimento em diversos serviços tanto da Política de Assistência Social como de outras políticas.

### ***Demanda espontânea***

Procura espontânea por atendimento da pessoa em situação de rua. O usuário do serviço se acerca por modus próprio a procura de atendimento.

### ***Discussão de Caso***

Dispositivo utilizado para socializar as informações coletadas sobre a situação e a história de vida de um determinado sujeito ou grupo. É um momento onde, além de socializar informações e demandas identificadas, também se levantam hipóteses e se fazem interpretações a partir do conhecimento de cada profissional envolvido no atendimento e demais membros da equipe que escutam os relatos. Neste espaço se pensam e constroem estratégias de atendimento, intervenções e possíveis encaminhamentos. Esta discussão pode dar-se apenas intra-equipe ou junto com outros serviços que também atendem a situação (ou a situação tem demanda de ser atendida por serviços que ainda não estão envolvidos e são chamados para participar).

### ***Gestão***

O termo se refere tanto a instituição estatal que coordena diretamente as atividades do serviço seguindo regimentos, protocolos e diretrizes construídas no nível executivo do estado, que, em alguns casos, também pode incluir um emaranhado de instituições que possuem alguma gerência sobre estas práticas

### ***Madrinha/Padrinho***

Termo popularmente utilizado para referir-se a pessoas que auxiliam e apoiam as pessoas em situação de rua de diferentes formas, seja doando materiais (roupas, comida, etc), deixando utilizar algum espaço para higienização ou pegar água, dando “bicos”, etc. Muitas vezes as equipes estabelecem contato com estas pessoas por serem consideradas “rede de apoio comunitária”.

### ***Qualificação de Informações (QI)***

Ato de entrar em contato com órgãos e serviços para buscar ou intercambiar informações acerca das pessoas atendidas. Muitas vezes é necessário entrar em contato para conseguir entender a situação relatada, inclusive para melhor orientar a pessoa (por exemplo, a pessoa não lembra em que cartório foi registrada ou onde é a consulta marcada).

### ***Rede***

O termo “a rede” refere-se, a rede de dispositivos estatais de atendimento territorializado, composta por serviços de diversa políticas, como Unidade de Saúde, Escolas, Centros de

Referência em Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), Conselho Tutelar, etc.

### ***Relatórios***

Documento elaborado pela equipe para informar sobre uma situação, às vezes em resposta a um pedido de outros órgãos, às vezes como forma de solicitar a intervenção de alguma outra área. Podem-se elaborar de acordo com a demanda de cada situação acompanhada, por exemplo, para solicitar um benefício, para informar ou solicitar intervenção de algum órgão específico ou para dar respostas a demandas de informações solicitadas por outros atores - CT, DP, Judiciário, a própria FASC, etc.

### ***Solicitada ou Solicitação de Abordagem***

Se denomina “Solicitação de Abordagem” ou “Solicitada” a demanda feita por uma terceira pessoa para que a equipe faça uma *busca ativa*, indo até um determinado lugar no intuito de encontrar (abordar) uma pessoa que estaria em situação de rua.

### ***Solicitante***

Termo utilizado para referir-se a pessoa que entra em contato com a Central de Abordagem e faz uma solicitação de abordagem.

### ***Usuários(as)***

Termo para referir-se às pessoas atendidas nos serviços da Assistência Social pois estariam fazendo uso do serviço disponível dessa política que é “pra quem dela precisar”.

**ANEXO II  
ACEITE FASC**



Fundação de Assistência  
Social e Cidadania  
**FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA**  
**DIRETORIA TÉCNICA - FASC**  
**DESPACHO**

À PSE

Diante da relevância do tema damos ciência e de acordo com a realização da pesquisa a ser realizada com duas equipes de Abordagem Social pela mestrand **Daniela Vanesa Bianchi**, sob a orientação da Profa. Dra. Patrice Schuch - Projeto de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social – Universidade Federal de Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, intitulado **"Da Ação na Rua: (Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em Situação de Rua no município de Porto Alegre"**, tendo como **objetivo** o desenvolvimento de uma pesquisa etnográfica e a análise das práticas dos agentes da Política Pública de Assistência Social na cidade de Porto Alegre.

Destacamos que devem ser observadas as orientações da Proteção Social Especial quanto às medidas intensivas de proteção diante do cenário de pandemia do Covid-19 que ainda exigem cuidados sanitários.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Soraya Maria Dias Nicolaidis, Servidor Público**, em 09/12/2020, às 10:15, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **12473864** e o código CRC **0BF6A3AB**.

20.15.000006174-5

12473864v2

**ANEXO III**  
**MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL INSTITUTO DE FILOSOFIA E  
CIÊNCIAS HUMANAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA  
SOCIAL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, declaro minha concordância em participar da pesquisa de Mestrado em Antropologia Social de autoria de Daniela Bianchi na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sob orientação da Profª Drª Patrice Schuch. Intitulada *“Da Ação na Rua: (Des)encontros e tensões no trabalho social com Pessoas em Situação de Rua no município de Porto Alegre”*

Declaro estar ciente de que todas as informações fornecidas serão utilizadas de maneira sigilosa sem referência a minha identificação em nenhum meio, tendo meu nome substituído por um pseudônimo. Autorizo, ainda, a utilização dos dados coletados em pesquisas análogas realizadas pela autora.

Além disso, estou ciente da possibilidade de desistir da pesquisa, a qualquer momento, se assim desejar.

Declaro que aceitei participar da pesquisa por vontade própria sem obter nenhum ônus, com finalidade apenas de colaborar com o estudo desenvolvido.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do/a participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura da pesquisadora

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_.

Pesquisadora: Daniela Bianchi – Mestranda em Antropologia Social – Fone: (51) 98909-3113

E-mail: [danielabianchi@hotmail.com](mailto:danielabianchi@hotmail.com)

## ANEXO IV

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Identificação do Entrevistado (pseudônimo, idade, gênero, raça/etnia, cargo, tempo de trabalho no Ação Rua)
2. Como chegou a trabalhar no Ação Rua? Experiências prévias no campo social?
3. Por quê decidiu trabalhar na abordagem social? Quais as suas expectativas em relação ao trabalho?
4. Considerando o serviço enquanto parte da estrutura do Estado como você se percebe enquanto trabalhador social? Qual seria seu papel? (pensando no trabalho com população adulta em situação de rua)
5. Descreva situações genéricas onde as demandas sobre sua atuação entram em conflito com seus posicionamentos/desejos/perspetivas de atuação. (Situações em que gostaria de ter feito diferente ao demandado e que foi feito)
  - 5.1. Tiveram alguma/algumas situações que o fizeram sentir constrangido e/ou condicionado para desenvolver suas funções?
  - 5.2. Relate situações genéricas em que suas práticas, atuação ou perspectiva entrou em conflito com outras estruturas do estado (posto de saúde, emergências, outros serviços de Assistência Social, polícia, etc.)
  - 5.3. Considerando as respostas anteriores, fale sobre como se sentiu nessas situações?
6. Houve situações onde você experimentou sofrimento emocional? (descreva alguma/s)
7. Houve situações onde sua relação com o atendido produziu um efeito positivo em ambas partes? (descreva)
8. Houve situações de conflito com os “atendidos”? (descreva)
9. Houve situações de conflito com os “solicitantes”? (descreva)
10. Quais considera suas ferramentas de trabalho?
11. Como a pandemia afetou sua prática e seu cotidiano?
12. Como se faz a gestão dos benefícios?
13. Quais as potencialidades e quais as limitações do trabalho na sua percepção?

## ANEXO V

## EXEMPLOS DE CONVOCATÓRIAS PARA VAGAS DE EDUCADOR/A SOCIAL AÇÃO RUA



**Fé e Alegria**  
Movimento de Educação Popular Integral e Promoção Social

A Fundação Fé e Alegria está contratando  
**Educador(a) Social de Rua** para compor  
Equipe de Abordagem Social das Regiões  
**Arquipélago/ Floresta/ Moinhos.**

**Pré-requisitos:**  
Ser maior de 21 anos  
Graduado ou cursando graduação na área de Humanas  
Indispensável conhecimento em informática – Word e Excel  
Conhecimento da Política de Assistência Social  
Identificação com os princípios da Educação Popular

**Carga Horária:** 40 horas semanais  
**Modalidade:** CLT  
**Salário:** R\$ 2.675,41  
**Benefícios:** Vale Alimentação no R\$18,00

**Etapas do Processo de Seleção:**

**Recebimento de Currículos:** até 23 de Maio de 2019  
**Análise de Currículos:** 23 à 27 de Maio de 2019 – Eliminatória  
**Entrevista Coletiva e/ou Individual:** 29 de Maio de 2019 – Eliminatória e Classificatória.

As chamadas serão efetuadas pela instituição, por favor aguardar o contato.

Envie seu currículo em formato PDF para o e-mail:  
[contato.rs@fealegria.org.br](mailto:contato.rs@fealegria.org.br)  
Favor por no assunto: VAGA PARA EDUCADOR

Rua José Luiz Perez Garcia, 17 – Bairro Farrapos  
Fone: 51. 3362-1200

A Fundação Fé e Alegria RS esta contratando  
**Educador(a) Social de Rua**

**Demandante:** Programa Ação Rua Humaitá/Navegantes

**Pré-requisitos:**

- Ser maior de 21 anos
- Ensino Superior completo ou em andamento na área das humanas

**Experiência:**

- Preferencialmente Educação Social / Popular

**Habilidades necessárias:**

- Capacidade de relacionamento e comunicação com crianças e adolescente em situação de rua e vulnerabilidade social e suas famílias
- Capacidade de trabalhar em equipe
- Capacidade de comunicação com lideranças da comunidade e com agentes do poder público

**Perfil:**

- Iniciativa
- Sensibilidade com as causas sociais
- Organização

**Etapas do Processo de Recrutamento e Seleção:**

1. Análise dos Currículos - Eliminatória
2. Entrevista Coletiva e/ou Individual

**Remuneração:** R\$ 1.974,39  
**Carga horária:** 40 horas semanais  
**Modalidade:** CLT  
**Benefícios:** Vale alimentação



**Venha Trabalhar Conosco!**

Envie o seu currículo para o e-mail:  
[cvfyars@yahoo.com.br](mailto:cvfyars@yahoo.com.br)

<http://www.fealegria.org.br/rs/>



A Fundação Fé e Alegria RS esta contratando  
**Educador (a) Social temporário** para a equipe  
do Ação Rua Humaitá

**Pré-requisitos:**

- Maior de 18 anos;
- Experiência na área de educação social;
- Graduação completa ou em andamento na área das humanas.

**Etapas do Processo de Recrutamento e Seleção:**

1. Recebimento dos currículos até 29/01/2015
2. Análise dos Currículos - Eliminatória
3. Entrevista Coletiva e/ou Individual

**Remuneração:** R\$ 1.974,39  
**Carga horária:** 40 horas semanais  
**Modalidade:** CLT  
**Benefícios:** Vale alimentação



**Venha Trabalhar Conosco!**

Envie o seu currículo para o e-mail:  
[cvfyars@yahoo.com.br](mailto:cvfyars@yahoo.com.br)

Rua José Luiz Perez Garcia, 17 – Bairro Farrapos – Porto Alegre  
<http://www.fealegria.org.br/rs/>

**Associação Beneficente**  
**Amurt Amurtel**



**Contrata:**  
**Educador Social de Rua**

**Conhecimentos:**

- ✓ Abordagem social de rua para crianças, adolescentes e suas famílias em situação de rua e trabalho infantil ou em situação de rua moradia;
- ✓ Mapeamento e observação na Restinga e Extremo Sul;
- ✓ Acompanhamento e participação de formações e seminários na rede de proteção;
- ✓ Registro de atividades em tabelas de Excel e prontuários dos usuários;
- ✓ Ensino médio completo ou superior em andamento.

**Requisitos:**

- ✓ Responsabilidade, ética, pró-atividade, respeito com a equipe e usuários e trabalho em equipe.

Interessados, favor enviar currículo até **06/03/2020**  
com o nome da vaga para o e-mail:  
[rhcurriculos@amurt.org.br](mailto:rhcurriculos@amurt.org.br)

Os agendamentos das entrevistas serão realizados pela Instituição,  
por favor, aguardar o contato.

# Educador Social Ação Rua

**Requisitos:** preferencialmente estar cursando serviço social, psicologia ou áreas afins.

Vaga para 40h semanais.

**Currículos**

para: [acaorua1@calabria.com.br](mailto:acaorua1@calabria.com.br)



## Vaga de trabalho



A Obra Social Imaculado Coração de Maria OSICOM está selecionando profissionais para atuar como educador no Projeto Ação Rua.

**Pré-Requisitos:**

**Graduação completa ou em andamento na área das humanas.**

**Experiência na área da educação social.**

**Disponibilidade 44hs semanais.**

**Interessados enviem currículo para [rh@osicom.com.br](mailto:rh@osicom.com.br) até o dia 05/10/2021**



Instituto Cultural São Francisco de Assis  
Centro de Promoção da Criança e do Adolescente São Francisco de Assis  
Endereço: Estrada João de Oliveira Romão, 4444 - Lomba do Pinheiro,  
Ponte Alegre - RS - Brasil - 91556-020 - Fone/Fax: (51) 3319 3001  
[www.cpsa.org.br](http://www.cpsa.org.br)

## Contrata: Educador Social Programa - Ação Rua Unidade Lomba do Pinheiro

### Requisitos:

- ✓ Formação Acadêmica Mínima: Ensino Médio Completo;
- ✓ Desejável ensino superior (Em andamento);
- ✓ Necessário conhecimento em pacote Office (Preferencialmente em Excel);
- ✓ Carga horária: 40 horas semanais;
- ✓ Remuneração: R\$ 2.453,44 (Bruto);
- ✓ Benefícios: Plano de Saúde e Odontológico (por adesão) e Vale-transporte;
- ✓ Regime: Contratação por CLT.

Caso tenha interesse, favor enviar e-mail com o nome da vaga no assunto para:

**[cpcsa.icsfa@gmail.com](mailto:cpcsa.icsfa@gmail.com)**

até o dia 19/05/2019.

Entraremos em contato caso seu currículo seja selecionado para a vaga.

Mais detalhes sobre a vaga, consulte nosso edital:  
<http://cpcsa.org.br/processo-seletivo-educador-social-acao-rua-3/>

## ANEXO VI

### TABELA DE ATRIBUIÇÕES POR CARGO

Elaboração da autora com base no documento “Serviço Especializado de Abordagem Social. Orientações Contextuais, Conceituais e Metodológica” (FASC, 2019: 29-32)

Cargo	Atribuições
<p><b>Articulador Institucional</b></p> <p><i>Cumpra o papel de gerenciamento da equipe sendo o elo com o CREAS, no âmbito da execução do Serviço. Tendo as seguintes atribuições, construídas no Fórum Temático Ação Rua - Fórum Municipal do Direito da Criança e do Adolescente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecer a intermediação, no que for omissivo ou urgente, entre a equipe e os demais atores que fazem interface com o Serviço</li> <li>- É o responsável pela autonomia da equipe e presta contas de questões de gestão direta da equipe junto à entidade parceira. Questões relativas à relação funcional bem como institucional, tais como folgas, horários de trabalho, liberações, etc.</li> <li>- Planejar o trabalho a ser realizado semanalmente, definindo objetivos, metas, prioridades, estratégias, em conjunto com a equipe, estabelecendo cronograma.</li> <li>- Avaliar o processo de trabalho juntamente com técnicos e educadores, analisando resultados, avaliando ações, práticas, e alterá-lo quando necessário.</li> <li>- Estabelecer parcerias com instituições públicas e privadas para garantir o atendimento e qualidade das atividades desenvolvidas pela equipe.</li> <li>- Definir em conjunto com a equipe, o acolhimento, monitoramento, avaliação e desligamento das famílias e/ou indivíduos acompanhados.</li> <li>- Garantir a realização das reuniões de equipe para discussão de casos, realizar reuniões de casos intersetoriais e sempre que possível participar de ambas com o objetivo de contribuir para as atividades desenvolvidas, encaminhamentos realizados e dificuldades enfrentadas pela equipe.</li> <li>- Promover e participar de reuniões periódicas com representantes da rede de serviços e atendimento.</li> <li>- Contribuir com o gestor público no estabelecimento de fluxos entre os serviços da rede em geral.</li> <li>- Participar de comissões, fóruns, comitês locais de defesa e promoção dos direitos das crianças, adolescentes e adultos em situação de rua.</li> <li>- Realizar reuniões das coordenações de núcleos do Ação Rua para manter a unidade das ações do programa na cidade.</li> <li>- Manter a organização e a coordenação do Fórum Temático Ação Rua - Fórum Municipal dos Direitos das Crianças e Adolescentes.</li> <li>- Coordenar a execução e o monitoramento da equipe do Ação Rua de sua região (registro de informações, avaliação das ações, cumprimento das ações planejadas, etc), mantendo o banco de dados atualizado.</li> <li>- Contribuir para a avaliação, a ser feita pelo gestor, da eficácia, eficiência e impactos na qualidade de vida dos usuários, através de dados e indicadores de resultados do Ação Rua de forma qualitativa e quantitativa.</li> <li>- Garantir a confecção de relatórios mensais dos dados do programa, nos prazos estabelecidos, para as coordenações e supervisões dos CREAS regionais, bem como às entidades.</li> <li>- Coordenar, planejar e avaliar todas as ações desenvolvidas pela equipe.</li> <li>- Averiguar a necessidade de capacitação da equipe, resguardando as formações próprias das entidades parceiras executoras.</li> <li>- Participar de reuniões promovidas pela entidade executora do Ação Rua, contribuindo com sugestões e estratégias para a melhoria dos serviços a serem prestados pelas entidades.</li> <li>- Intensificar reflexão e forma de participação das famílias e indivíduos atendidos, junto às equipes, visando a emancipação e autonomia destes.</li> <li>- Garantir a confecção do plano de intervenção individual e familiar de cada um dos atendidos pelas equipes do Ação Rua, com ênfase nos indicadores de superação de</li> </ul>

	<p>vulnerabilidades, estabelecidos conjuntamente com a rede de atendimento e as famílias e indivíduos, com vista ao desligamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representar a instituição nos espaços sempre que necessário e solicitado pelo dirigente.</li> </ul>
<p><b>Técnico Social</b></p> <p><i>Conforme o caderno de orientações técnicas do CREAS, as principais atribuições do técnico de nível superior são:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolhida, escuta qualificada, acompanhamento especializado e oferta de informações e orientações.</li> <li>- Elaboração, junto com as famílias/indivíduos, do Plano de acompanhamento Individual e/ou Familiar, considerando as especificidades e particularidades de cada um.</li> <li>- Realização de acompanhamento especializado, por meio de atendimentos familiar, individuais e em grupo;</li> <li>- Realização de visitas domiciliares às famílias acompanhadas pelo Ação Rua, quando necessário;</li> <li>- Realização de encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial, demais políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direito.</li> <li>- Trabalho em equipe interdisciplinar.</li> <li>- Alimentação de registros e sistemas de informação sobre as ações desenvolvidas.</li> <li>- Participação nas atividades de planejamento, monitoramento e avaliação dos processos de trabalho.</li> <li>- Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS, reuniões de equipe, estudos de casos, e demais atividades correlatas.</li> <li>- Participação de reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos e para planejamento das ações a serem desenvolvidas; para a definição de fluxos; instituição de rotina de atendimento e acompanhamento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos.</li> </ul>
<p><b>Educador Social</b></p> <p><i>Orientados pela resolução nº 9 do Conselho Nacional de Assistência Social, de 15 de abril de 2014, amparado na NOB-RH do SUAS, o Educador Social ou Orientador Social tem as seguintes funções:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoiar e desenvolver atividades de abordagem e busca ativa.</li> <li>- Desenvolver atividades socioeducativas e de convivência e socialização visando à atenção, defesa e garantia de direitos e proteção aos indivíduos e famílias em situações de vulnerabilidade e, ou, risco social e pessoal, que contribuam com o fortalecimento da função protetiva da família.</li> <li>- Desenvolver atividades instrumentais e registro para assegurar direitos, (re) construção da autonomia, autoestima, convívio e participação social dos usuários, a partir de diferentes formas e metodologias, contemplando as dimensões individuais e coletivas, levando em consideração o ciclo de vida e ações intergeracionais.</li> <li>- Assegurar a participação social dos usuários em todas as etapas do trabalho social.</li> <li>- Atuar na recepção dos usuários possibilitando ambiência acolhedora.</li> <li>- Apoiar na identificação e registro de necessidades e demandas dos usuários, assegurando a privacidade das informações.</li> <li>- Apoiar e participar no planejamento das ações.</li> <li>- Organizar, facilitar oficinas e desenvolver atividades individuais e coletivas de vivência nas unidades e, ou, na comunidade.</li> <li>- Acompanhar, orientar e monitorar os usuários na execução das atividades.</li> <li>- Apoiar na organização de eventos artísticos, lúdicos e culturais nas unidades e, ou, na comunidade.</li> <li>- Apoiar no processo de mobilização e campanhas intersetoriais nos territórios de vivência para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco social e, ou, pessoal, violação de direitos e divulgação das ações das Unidades socioassistenciais.</li> <li>- Apoiar na elaboração e distribuição de materiais de divulgação das ações.</li> <li>- Apoiar os demais membros da equipe de referência em todas as etapas do processo de trabalho.</li> <li>- Apoiar na elaboração de registros das atividades desenvolvidas, subsidiando a equipe com insumos para a relação com os órgãos de defesa de direitos e para o preenchimento do Plano de Acompanhamento Individual e, ou, familiar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apoiar na orientação, informação, encaminhamentos e acesso a serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda, ao mundo do trabalho por meio de articulação com políticas afetas ao trabalho e ao emprego, dentre outras políticas públicas, contribuindo para o usufruto de direitos sociais.</li><li>- Apoiar no acompanhamento dos encaminhamentos realizados.</li><li>- Apoiar na articulação com a rede de serviços socioassistenciais e políticas públicas.</li><li>- Participar das reuniões de equipe para o planejamento das atividades, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultado.</li><li>- Desenvolver atividades que contribuam com a prevenção de rompimentos de vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas.</li><li>- Apoiar na identificação e acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades.</li><li>- Informar, sensibilizar e encaminhar famílias e indivíduos sobre as possibilidades de acesso e participação em cursos de formação e qualificação profissional, programas e projetos de inclusão produtiva e serviços de intermediação de mão de obra.</li><li>- Acompanhar o ingresso, frequência e o desempenho dos usuários nos cursos por meio de registros periódicos.</li><li>- Apoiar no desenvolvimento dos mapas de oportunidades e demandas.</li></ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------