

Um serviço socioassistencial da cidade de São Paulo em conflito com as demandas da população em situação de rua: uma análise a partir da entrevista aplicada

Diego Borges Cordeiro¹

Resumo: Este artigo tem como objetivo analisar um serviço socioassistencial da cidade de São Paulo, conhecido como Tenda Bela Vista, cujo equipamento volta-se para o atendimento da população em situação de rua. A análise mira exclusivamente nos atendimentos conflitantes da Tenda para compreender a sua qualidade, suas demandas e necessidades, bem como seus limites e capacidade. A pesquisa é fundamentada por uma bibliografia das Ciências Sociais que aborda ou estabelece relações teóricas sobre o assunto. Também foi realizada uma entrevista com quinze (15) pessoas em situação de rua, estas atendidas pelo serviço no ano de 2016.

Palavras-chave: Serviço socioassistencial. Conflito. População em situação de rua. Demandas.

Abstract: This article aims to analyze a social assistance service of the city of São Paulo, known as Tenda Bela Vista, whose equipment turns to the service of the homeless population. But the analysis looks exclusively at Tenda's conflicting appointments to try to understand their quality, their demands and needs, as well as their limits and capacity. The research is based on a bibliography of the social sciences that approaches or establishes theoretical relations on the subject; an interview was also conducted with fifteen (15) homeless people, who were served by the service in 2016.

Keywords: Social assistance service. Conflict. Homeless population. Demands.

¹ Mestre em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). E-mail: dbc_borges@hotmail.com

Introdução

Trazemos em cena neste artigo a população em situação de rua na cidade São Paulo. Estamos falando de um segmento social que não se sabe precisamente quando surgiu, mas que “no desenrolar dos anos institucionalizou-se na cidade e começou a ganhar rótulos e classificações capazes de situá-lo na ordem do discurso” (De Lucca, 2007, p. 116), e a região central, por sua vez, se transforma em um local em que esta população fortalece suas atividades diárias, vivendo principalmente dependentes de caridade e assistência. Por conseguinte, esta mesma região central passa a ser foco de intervenções sociais e políticas. Na passagem da década de 1980 atesta acalorar uma preocupação com a figura da pobreza que até então a população em situação de rua permanecia invisível para muitos olhares da época (Karam, 2015).

Mesmo com a intensidade de intervenções realizadas nos últimos anos, as informações do Censo/FIPE/SMADS 2015 apontam um total de 15.905 pessoas que estão em situação de rua, sendo que 8.570 estão em Centros de Acolhidas, 7.335 permanecem nas ruas da cidade de São Paulo, ou seja, um cenário que alerta atenção para se compreender o que é estritamente necessário a elas.

Nesta direção, busca-se aproximar de um serviço da rede pública socioassistencial da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) da cidade de São Paulo, muito frequentado pela população de rua², para suprimos nossas inquietações sobre o assunto. O serviço escolhido é o “Espaço de Convivência”, mais conhecido como “Tenda Bela Vista”, que tem o objetivo de atender as demandas desta população de acordo com as orientações das Políticas de Assistência Social³, assim como a *Cartilha de Direitos da Pessoa em Situação de Rua*, em que reforça que “as Tendões são locais que devem atender as ‘necessidades’ da população em situação de rua” (Brasil, 2012, p. 19).

A princípio, demonstra-se uma preocupação da Política de Assistência Social em atender as demandas de seu público-beneficiário que, segundo Castoriadis (1982), é a busca da necessidade em satisfazer outras necessidades. Mas, até que ponto as necessidades da população em situação de rua na cidade de São Paulo são realmente atendidas por este serviço socioassistencial ofertado pela SMADS?

² Definimos esta população de rua como pessoas que não tem moradia fixa e que utilizam a (e da) rua como um modo de sobrevivência. Mas, especificamente, estamos falando de um público usuário, frequentador e beneficiário do atendimento da Tenda Bela Vista.

³ Uma das orientações que chamamos atenção está na Política Nacional de Assistência Social, quando afirma que “a formulação da política pública deve ser pautada a partir das necessidades das famílias, de seus membros e dos indivíduos” (BRASIL, 2005, p. 41).

Tem-se a hipótese que o atendimento da Tenda ampara as pessoas que delas necessitam, sem atacar e nem atender precisamente o problema, visto que apenas tentam suprir as demandas e necessidades básicas de sobrevivência.

Para se verificar esse problema o pesquisador se volta ao estudo de situações e ações que acontecem na Tenda, considerando-se os aspectos de sua infraestrutura, seus atores, seus papéis determinados etc. Com isto, aplica-se uma entrevista por meio de formulários com os próprios atendidos da Tenda Bela Vista no ano de 2016 com perguntas que se direcionam na finalidade de verificar conflitos nos atendimentos, nas regras de convívios e nos diálogos para compreendermos a proposta do serviço.

A Tenda Bela Vista

Analisando a Portaria 46/SMADS/2010 que rege os Espaços de Convivências para Adultos em Situação de Rua (Tenda), verificamos que a Tenda Bela Vista retrata um serviço ofertado para pessoas adultas que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento com atividades que oportunizem o “processo de saída das ruas”.

A Tenda Bela Vista funciona de domingo a domingo, das 8h às 22h, e sua forma de acesso ao serviço, previsto na mesma Portaria, acontece através de demanda encaminhada pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), rede socioassistencial e procura espontânea. Tem a capacidade de atender até 300 usuários por dia, ofertando:

a) Banhos com oferta de kit de higiene (toalha, sabonete, escova de dente, creme dental, shampoo, condicionador de cabelo, hastes flexíveis com ponta de algodão, fio dental, desodorante, talco para os pés, barbeadores descartáveis, pentes, fraldas geriátricas e absorventes femininos). O horário do banho é das 8h às 19h, sem interrupção dentro do período.

b) Em três dias distintos da semana ocorre o atendimento da higienização das roupas dos usuários, em que os mesmos utilizam a lavanderia do equipamento. Nessa são ofertados “varais de chão” e “suspensos”, produtos de limpeza como: sabão em barra, sabão em pó e acesso a tanques e máquinas de lavar.

c) Oferece diariamente aos usuários atividades ministradas poricineiros e orientadores socioeducativos. Além de tudo, uma programação de TV, com horários diferenciados de filmes, exibidos entre o período das 8h às 19h.

d) Existe a presença da equipe técnica (assistentes sociais) destinada ao acolhimento, atendimento, encaminhamentos etc. A equipe é composta por quatro assistentes sociais

que atuam das 8h às 22h, em horários flexibilizados, levando-se em consideração carga horária de 30 horas semanais para os mesmos.

A operacionalidade da Tenda acontece através de um gerente (responsável pelo serviço), um assistente técnico (suporte técnico ao gerente), quatro técnicos (assistentes sociais), onze orientadores socioeducativos (exercem atividades de orientação junto com os usuários), nove agentes operacionais (serviços de higienização e limpeza do serviço) e quatro oficinheiros (desenvolvem oficinas de cultura, lazer, geração de renda etc.), além do quadro de agentes de segurança (Vigilantes).

Segundo a Portaria 46/SMADS/2010, as aquisições dos usuários com a Tenda são: *ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados a manutenção da privacidade do(a) usuário(a); ter sua identidade, integridade e história de vidas preservadas; ter acesso à documentação pessoal; ter reparados ou minimizados os danos por vivência de violência e abusos; ter ganho em autonomia, protagonismo e condições de bem-estar, ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações; conhecer seus direitos e como acessá-los; ter acesso a experiências para relacionar-se e conviver em grupos.*

Quem é o público da Tenda?

Diferentemente de estudos que afirmam que a população em situação de rua é bastante heterogênea (Vieira, 1992), os críticos baseados em senso comum pressupõem que a Tenda Bela Vista seja apenas um local que se singulariza atendimentos deste segmento social, compreendendo com simplicidade, sem perceber a pluralidade de demandas (necessidades) que cada usuário pode apresentar à Tenda.

Até mesmo a Portaria 46/SMADS/2010 apresenta levemente as características do público-alvo que a Tenda deve atender, referindo-se, a princípio, aos adultos, de ambos os sexos, em situação de rua e acima de 18 anos, mas sem falar que se trata de uma população que se integra de pessoas de várias idades, que se compõem enquanto: famílias, homens e mulheres sem filhos ou acompanhadas com crianças e adolescentes, mulheres gestantes, egressos do sistema prisional, imigrantes e migrantes de outros estados do país, “cadeirantes”, “muletantes”, segmento LGBT, dependentes de substâncias como álcool, crack e outras drogas ilícitas, pessoas com problemas de saúde mental e com diversos níveis de escolaridade.

Porém, mais do que buscar compreender a heterogeneidade deste segmento social, a proposta deste artigo é tentar estreitar nossas percepções sobre serviços que atendem

estas pessoas, como no caso da Tenda Bela Vista. Portanto, aqui busca-se perceber, observar e analisar a Tenda no contexto geral de seu atendimento, e descobrir a sua qualidade efetiva, visto que está para atender as demandas (necessidades, expectativas e aspirações) da população em situação de rua.

E o fato de se acreditar que por meio de escutas e diálogos facilita-se a identificação de conflitos, partiu-se para entrevista com os atendidos da Tenda Bela Vista. O instrumento de coleta dessas informações acontece por meio de formulários, com questões abertas, aplicados no primeiro semestre do ano de 2016. Com as questões, cada entrevistado teve tempo livre para expressar suas respostas quantitativas em uma mesma pergunta. Foram entrevistadas quinze (15) pessoas em situação de rua, conhecidas como “usuários/conviventes” da Tenda.

O objetivo é analisar a partir da entrevista se a Tenda Bela Vista, como parte de uma Política de Assistência Social, estrutura o seu funcionamento e atividades pautadas de acordo com as demandas do seu público. Todas as perguntas são direcionadas para o objetivo de se compreender as demandas dos atendidos, e concatenar as informações dos mesmos para se compreenderem as necessidades da Tenda.

Entrevista com Conviventes

Tabela 1: Características dos conviventes entrevistados na Tenda - 2016

Identificação	
Gênero	Quantidade
Masculino	9
Feminino	4
LGBT	2
Identificação	
Cor da pele/Raça	Quantidade
Preto	8
Pardo	4
Branco	3
Identificação	
Faixa Etária	Quantidade
18 a 25 anos	3
26 a 30 anos	5
31 a 35 anos	2
36 a 49 anos	0
50 a 54 anos	2
55 a 60 anos	0
61 a 65 anos	3

Identificação	
Escolaridade	Quantidade
Ensino Fundamental incompleto	4
Ensino Fundamental Completo	3
Ensino Médio incompleto	2
Ensino Médio Completo	6

Fonte: Autor.

A escolha dos atendidos do serviço para a realização da entrevista foi direcionada a jovens, adultos, imigrantes, segmento LGBT e idosos que frequentam a Tenda, com a finalidade de abranger a heterogeneidade do público, levando-se em consideração as relações de gênero, idade, experiência etc.

A atenção não foi somente para a experiência de vida dos mesmos em situação de rua, mas para o tempo de experiência relacionado à vivência com a Tenda, isto é, usuários recém-chegados ao serviço, a fim de identificarem suas impressões durante “suas chegadas”, bem como se buscaram aqueles que frequentavam regularmente a Tenda Bela Vista, como, por exemplo, os “assíduos” à convivência do serviço.

Tabela 2: Tempo que frequenta e convive na Tenda

Pergunta 1	
Tempo na Tenda	Nº de Respondentes
Menos de 1 mês	6
De 1 mês a 3 meses	4
De 4 meses a 1 ano e 11 meses	0
De 2 anos a 3 anos e 11 meses	4
4 anos ou mais	1

Fonte: Autor.

Assim, a Tabela 2 mostra que a maioria dos entrevistados utiliza o serviço há três meses, o que aponta que a Tenda tem número de usuários (frequentadores) considerados rotativos. Nesse caso, abrem-se duas possibilidades de análise: primeiramente a possibilidade que nos chama atenção é que essa rotatividade pode estar associada à falta de interesse com a Tenda devido aos tipos de conflitos no atendimento, no que se refere à qualidade do serviço.

A segunda possibilidade é que essa rotatividade pode também estar associada ao comportamento “de andarilhos” que fazem parte enquanto “modo de vida” dos mesmos, pois, para Vieira (1992), essas pessoas deslocam-se com frequência, podendo dormir um dia em cada lugar, desde que a região ofereça alternativas de sobrevivência.

Por outro lado, para se balancear a análise, foram contados cinco entrevistados que estão há dois anos ou mais na Tenda, podendo-se considerar um tempo razoável e admissível para entender que a Tenda Bela Vista disponibiliza atendimentos que atraem significativamente usuários à convivência diária.

Na tabela abaixo, pode-se verificar como eles conhecem a Tenda:

Tabela 3: Como conheceu a Tenda?

Pergunta 2	
Como conheceu a Tenda?	Nº de Respondentes
Por amigos da rua/outro convivente	10
Por encaminhamento da Rede Socioassistencial	2
A Polícia me deixou na porta	1
Passando (andando) pela rua vi o serviço.	2

Fonte: Autor.

Independente do modo como os usuários procuram ou chegam à Tenda, no geral os mesmos procuram o serviço por terem alguma carência, visto que se torna um ensejo para se começar a compreender suas demandas (necessidades, expectativas e aspirações) com a Tenda.

Portanto, foram instigados a se expressarem por meio da pergunta direcionada do nosso formulário, cujas respostas podem ser verificadas na Tabela 4.

Tabela 4: O que mais gostam na Tenda?

Pergunta 3	
O que mais gostam na Tenda?	Frequência das Respostas
Funcionários/Atendimento	7
Comida	3
Encaminhamento para albergue/pernoite	2
Banho	2
Nada	3

Fonte: Autor.

No requisito “comida”, a Tenda não disponibiliza alimento dentro do espaço, mas salienta-se que o que está se levando em consideração aqui é o “encaminhamento” da Tenda para um dos serviços da rede socioassistencial que oferta alimentação, denominado “Pena Forte”.

É claro que o foco é identificar e demonstrar os tipos de conflitos que se pode encontrar na Tenda. Mas, certamente, os conflitos vêm mais carregados a partir das

perguntas direcionadas a compreender os pontos negativos da Tenda Bela Vista. Dessa forma, verifica-se a Tabela 5.

Tabela 5: O que menos gosta na Tenda

Pergunta 4	
O que menos gosta	Frequência das Respostas
Banheiro (sujeira e dependências)	7
Briga entre conviventes/relacionamento entre os conviventes	4
Sujeira em geral	3
Não ter onde dormir aqui	2
Uso de drogas dentro do espaço	1
Nada	1
Relacionamento com funcionários (Modo de agir - falta de respeito)	1

Fonte: Autor.

O banheiro, que está relacionado com sua limpeza e sua infraestrutura, foi citado negativamente por sete dos usuários, o que entra em conflito com a Portaria 46/SMADS/2010, no item “aquisições de usuários”, quando orienta que os serviços devem ter *ambiente acolhedor* e espaços reservados para a manutenção da privacidade do usuário.

Tabela 6: Classificação da estrutura da Tenda

Pergunta 5					
Estruturas	Muito Bom	Bom	Razoável	Péssimo	N/R - N/S*
Recepção	6	8	1	0	0
Banheiro	1	0	12	2	0
Lavanderia	7	2	4	1	1
Área de jogos (sinuca)	2	0	0	0	13
Tenda da TV	6	5	2	0	2
Biblioteca	0	1	0	0	14

Fonte: Autor.

Mesmo assim, com a “pergunta 5”, em que se solicita que os usuários classifiquem como “muito bom, bom, razoável e péssimo” as estruturas da Tenda Bela Vista, pode-se apreender, de acordo com as respostas verificadas, que o “banheiro” está como a pior avaliação. Com 12 usuários que avaliam como *razoável* e dois analisam como *péssimo*, somam-se 14 dos usuários entrevistados que se expressaram negativamente com serviço de banheiro.

* Legenda: N/R significa “não respondeu”; N/S significa que o respondente disse “não sei”.

Assim, a “qualidade de serviço” avaliada entra em contradição com as expectativas dos usuários, que é obter um banheiro mais adequado (na estrutura e limpeza), o que entra também em conflito com o trabalho socioeducativo da Tenda Bela Vita, uma vez que a Portaria 46/SMADS/2010 incentiva os usuários sobre a higiene e cuidados pessoais.

Tratando-se da “recepção” avaliada positivamente, muitos dos usuários não notam que na classificação “estrutura/recepção” existe um elevador localizado na entrada da Tenda e que está em estado de abandono, não “funciona há um bom tempo”, e não é à toa que ninguém sabe informar a data em que o equipamento parou de funcionar. Assim, enfatiza-se o problema de acessibilidade para pessoas que apresentam mobilidade reduzida, exigindo estes subirem escadas. Em vista disso, chama-se atenção para um dos princípios do Decreto nº 7053/2009, que dispõe em seu Art. 5º, Inciso V, “atenção especial às pessoas com deficiência” (BRASIL, 2009). Se não bastasse, no *caput* do Art. 8º do aludido decreto, quando se fala do “padrão básico de qualidade” dos serviços dirigidos a esta população, destaca-se que é dever ser observada a “acessibilidade”, portanto, há que se atentar para solução deste problema.

A “lavanderia” também recebeu avaliação positiva da maioria dos respondentes, pois nove deles classificam como “muito bom” e “bom”. Mas há uma contradição quanto à qualidade do atendimento da lavanderia, suas respostas não condizem com a realidade ou talvez não consideraram tal situação importante para suas necessidades. Aos que opinaram com a classificação negativa, em que quatro dos entrevistados avaliam como *razoável* e um para *péssimo*, dentre os comentários, destaca-se uma das falas: “Péssimo, só tem uma torneira” (Convivente, Formulário 1). Observa-se que o problema, segundo a convivente, refere-se ao número de torneiras.

Por vezes, a contradição é devida à falta do olhar crítico sobre a qualidade do atendimento, como, por exemplo, pode-se relacionar com a resposta de um dos conviventes, em que se comenta fazendo crítica aos outros entrevistados: “Falta comunicação dos usuários, eles não sabem falar sobre os problemas. O problema está no usuário” (Convivente, Formulário 7). Deste modo, o respondente parece apresentar sua defesa perante suas respostas negativas sobre o serviço, no sentido de transferir ao usuário o “problema”, uma vez que eles não sabem “falar sobre os problemas”.

No que diz respeito à “Área de Jogos”, que atualmente possui apenas a “mesa de sinuca”, e apesar de estar localizada logo na entrada da Tenda, parece não ser frequentemente utilizada pelo fato deste mesmo espaço ser ocupado por outras atividades, como, por exemplo, o espaço da área dos jogos é utilizado na maior parte do dia como um

local de fila de espera para aqueles que querem ser encaminhados para vaga de pernoite nos Centros de Acolhidas. Apenas dois conviventes entrevistados afirmam ter utilizado o espaço e estes dois avaliaram como “muito bom”.

A respeito deste item, vale destacar o comentário do “Formulário 6” respondido por imigrantes, os quais dizem terem vontade de usar o espaço da “área de jogos”, mas afirmam que “os outros não deixam”, referindo-se a outros conviventes. Observa-se um conflito realçado pelo discurso destes imigrantes, os quais também expressaram na “pergunta 4” não gostar na Tenda “do relacionamento entre as pessoas”. Soma-se ainda que nesta pergunta solicitada, o comentário aberto do “Formulário 5”, também respondido por imigrantes: “gostaria de fazer algumas coisas, mas as pessoas (outros conviventes e seguranças) não deixam” (Convivente, Formulário 5). Supõe-se que é latente a dificuldade de relacionamento entre conviventes-seguranças-imigrantes.

É bem visível a opressão relatada no discurso dos imigrantes. Afinal os imigrantes estão em situação de rua e colocam no decorrer da aplicação do formulário suas necessidades de terem um relacionamento mais pacífico e amigável com os seguranças e com os outros conviventes brasileiros. Demonstrem-se aqui fronteiras e limites de proximidades entre grupos, que a princípio, todos estão em situação de rua. Busca-se entender esse conflito denotado em: cisma, desconfiança, intolerância, rejeição, discriminação, implicância etc.

Considerando-se que nesse relato existe a participação de funcionários da Tenda como um dos atores protagonistas que causam o conflito (desconforto aos conviventes imigrantes), destaca-se aqui a fala do gerente para contextualizar:

Eu te falo o seguinte, eu, enquanto gerente, sei que oferto aos conviventes o que eles precisam e merecem, e falo isso de coração, sem “me gabar”, porque eu trato eles com amor e respeito, e sou perseverante nesse conceito. Mas eu acho que nem um serviço da rede socioassistencial está ofertando o que deveria ser, que é esse trabalho feito com amor. Acho que todo mundo precisa trabalhar, mas acho que todo mundo, na sua grande maioria, está fazendo o seu trabalho por dinheiro. Então eu tiro por base os meus orientadores socioeducativos. Eu tenho 11 orientadores, e acho três que têm o perfil para esse tipo de trabalho, os demais teriam que trocar tudo. Eu tenho nove agentes operacionais, e quatro que realmente merecem trabalhar nesse tipo de serviço, os demais também precisam ser trocados. Eu tenho quatro assistentes sociais, eu recebo reclamações constantes de três deles, porque a forma de lidar e responder aos conviventes é truculenta. Eu tenho 12 Seguranças, acho que dois têm o perfil para trabalhar, e os demais não servem, pois estes acham que tudo é resolvido por meio de gritos e pancadas. Para começar pelo motorista da Tenda, também tem que ter perfil para ser motorista. Enfim, o que quero dizer que a pessoa para trabalhar também tem que ter perfil (Funcionário, Formulário 10).

A priori, a participação de funcionário neste episódio conflitante pode se afirmar como um caso isolado? Decerto existem outros funcionários que expressam reconhecimento aos imigrantes; assim existe um reconhecimento expresso pelo gestor segundo a citação.

Por fim, a biblioteca é um espaço que parece ser subutilizado e apenas um dos conviventes respondeu ter tido acesso. A biblioteca parece gerar interesse nos conviventes. Quando se pergunta a respeito da biblioteca alguns disseram: “não sabia da existência, mas gostaria de frequentar” (Convivente, Formulário 1).

Segue-se a nossa pesquisa, conforme Tabela 7.

Tabela 7: A Tenda oferta o que se espera pelo Governo?

Pergunta 6	
A Tenda oferece o que você espera de um serviço financiado pelo Governo?	Nº de Respondentes
SIM	8
NÃO	7

Fonte: Autor.

Com a pergunta 6, pretende-se que os conviventes exponham suas opiniões sobre se a Tenda está de acordo com que esperam da oferta de um serviço do Poder Público. As respostas demonstram resultado dividido, com leve vantagem para o “SIM”. Dos sete conviventes que responderam “NÃO”, destacamos que: cinco deles relatam descontentamento com a infraestrutura e limpeza; dois citam a falta de pernoite no local e questões relacionadas ao atendimento (qualidade e quantidade exígua de funcionários).

Quanto aos oito conviventes que responderam “SIM”, três citam em seus discursos o encaminhamento feito para pernoite como uma expectativa correspondida pela Tenda. Dois não dão justificativa, apenas afirmam que “o serviço é bom”. Os outros três, apesar de responderem “SIM”, fazem críticas; um convivente cita o uso interno de drogas, o outro comenta que existem coisas que podem melhorar: “Sim, mas acho que pode melhorar. Ser mais organizado, ter pernoite, mais seguranças” (Convivente, Formulário 3). Vejamos que os mesmos estão se referindo a um serviço público, financiado pelo Governo, que pode melhor na sua qualidade.

Ainda referente à “pergunta 6”, destaca-se outro discurso que afirma que a Tenda atende sua expectativa. Observa-se, então, que a preocupação do convivente se refere às necessidades básicas: “Sim. O que eu necessito é do banho e encaminhamento para pernoite, isso eles me dão!” (Convivente, Formulário 8).

A pergunta 7 diz respeito ao relacionamento dos conviventes com os funcionários da Tenda. Vejamos conforme Tabela 8.

Tabela 8: Relação entre conviventes e funcionários da Tenda

Pergunta 7	
Relação com os funcionários da Tenda.	Nº de Respondentes
Relação Boa/Ótima.	10
Não gostam de alguns funcionários por questão de atendimento.	3
Boa, mas com problemas com os seguranças.	2

Fonte: Autor.

Mediante as respostas entende-se que dez dos conviventes caracterizam suas relações com os funcionários como “boa” e até mesmo como “ótima”. No entanto, atentando-se aos comentários, percebe-se mesmo após os comentários positivos, alguns que apresentam necessidades importantes, tais como: “precisa melhorar o tempo para ouvir ‘a gente’” (Convivente, Formulário 1); “Se pudesse melhorar mais a paciência dos funcionários, eu agradeço!” (Convivente, Formulário 9).

A pergunta 8 visa à informação sobre se os conviventes são chamados para dar suas opiniões em reuniões/assembleias, levando-se em consideração que o “ouvir” é fundamental para se compreenderem necessidades e expectativas dos “usuários”:

Tabela 9: Participação de reunião para expressar opinião

Pergunta 8	
Participou ou soube de alguma reunião para expressar sua opinião sobre o serviço?	Nº de Respondentes
SIM e deu sua opinião.	1
SIM - soube que haveria, mas não compareceu.	4
Não.	10

Fonte: Autor.

Os dados coletados demonstram a importância desta questão como uma forma de expor suas expectativas e aspirações com os atendimentos da Tenda. Porém, apenas um dos conviventes disse ter sido ouvido em reunião com o gerente e funcionários, assim, pode-se observar em sua fala: “Gerente e funcionário já me chamou para dar opinião. Chamou junto com mais três pessoas” (Convivente, Formulário 7).

É preciso destacar que estes conviventes que opinaram frequentam o serviço há menos de três meses. Por outro lado, há uma contradição, pois tampouco os conviventes com mais “tempo de casa” chegaram a dar suas opiniões, podendo ser um indicativo

também para avaliarmos se o método de “ouvir as demandas” aplicadas na Tenda necessite ser reavaliado. Aqueles que alegam saber que ocorrem algumas reuniões, dizem não terem participado até mesmo por falta de interesse: “Já teve, mas não compareci. Este tipo de reunião não adianta em nada. Não melhora em nada” (Convivente, Formulário 2). Ouvir necessidades dos conviventes é dos objetivos centrais que a Portaria 46/SMADS/2010 orienta, fazendo parte do atendimento da “escuta social”, cuja atividade pode ser realizada em forma de “Assembleia Geral”.

E seguindo-se na pergunta 9 pede-se um comentário aberto, menos direcionado sobre o serviço e funcionários:

Tabela 10: Experiências comentadas sobre serviço/funcionários

Pergunta 9	
Alguma experiência que deseja comentar sobre o serviço ou sobre os funcionários?	Frequência das Respostas
Não.	8
Comentários positivos a respeito de funcionários/atendimento	3
Comentário negativo - brigas	3
Comentário negativo - necessidade de capacitação para melhor convívio entre brasileiros e imigrantes	2
Comentário negativo sobre a limpeza geral do local	1

Fonte: Autor.

Os oito conviventes não quiseram comentar, sete optaram por fazer comentários. Dos que teceram comentários, três fizeram comentários positivos e quatro fizeram alguns comentários negativos.

Todos que fizeram comentários positivos se referiram aos funcionários/atendimento; os comentários negativos citaram principalmente as brigas. Já quanto à percepção dos imigrantes, estes reforçam que seja feita preparação (capacitação) com funcionários para que os mesmos possam ter um melhor convívio entre estrangeiros e brasileiros. O relato informa que principalmente no período das refeições ocorrem brigas: (seria melhor se tivesse) “organização para comer, tem muita briga porque não querem deixar a gente comer” (Convivente, Formulário 5).

A “pergunta 10” refere-se à possível vontade dos conviventes “de saírem da situação de rua”, conforme observamos na Tabela 11, os 15 entrevistados afirmaram possuir este desejo.

Tabela 11: Vontade de sair da rua?

Pergunta 10	
Você tem vontade de sair da condição de rua?	Nº de Respondentes
SIM	15
NÃO	0

Fonte: Autor.

Quanto ao que seria necessário para alcançar este objetivo, obtivemos as respostas que constam na Tabela 12.

Tabela 12: O que seria necessário para sair da rua?

Pergunta 11	
O que seria necessário para sair?	Frequência das Respostas
Arrumar emprego	9
Necessidade de cursos - Visando emprego	5
Arrumar moradia/Lugar para dormir	4
Obter Documentação	3
Sair das drogas/superar dificuldade com drogas	2

Fonte: Autor.

Desta forma, nove dos conviventes julgam necessário “arrumar” emprego para “saída da situação de rua”, e, dentre os que veem como necessidade o emprego, cinco deles também destacam que necessitam de capacitação através de cursos para inserção no mercado de trabalho. Logo, os conviventes demonstram preocupação com o seu planejamento e preparação, bem como observamos também que a expectativa para obtenção de documentos está em três dos conviventes e a superação do vício em drogas em dois deles.

Dessa feita, a resposta que poderia ser considerada a mais elementar e imediata para a “saída da rua” que seria “arrumar lugar para dormir/moradia” foi citada apenas por quatro dos respondentes. Todavia, como contradição, destaca-se que uma das conviventes respondeu da seguinte forma: “Já arrumar uma moradia, não adianta arrumar um trabalho e ficar na rua” (Convivente, Formulário 2), relatando posteriormente a experiência de ter alguns trabalhos precários, mas não ter conseguido “sair” da situação de rua. Vale se atentar também a esta percepção, pois realmente nem todas as remunerações podem ser suficientes para viabilizar moradia fixa, impossibilitando-se, apesar do trabalho, “a saída da situação de rua”. De fato, pode-se compreender contradições num mesmo conflito: a fragilidade de poder sair da rua.

Importante saber que “um problema nem sempre é reflexo da deterioração de uma situação de determinado contexto, mas sim de melhora da situação em outro contexto” (Secchi, 2012, p. 34). Assim, se dá na identificação da “real demanda” de uma população em situação e rua, já que o problema que denota pode estar relacionado em outro contexto. Nesse caso, pode-se exemplificar com as pessoas que vivem em situação de rua e que têm o desejo de sair da rua. Para muitos destes que querem sair da rua, normalmente antes, alegam oportunidade de um trabalho como pretexto para sair da rua.

Uma pesquisa nacional, realizada em 2008 a pedido do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), realizada em 71 municípios, afirma que a população em situação de rua é composta, em grande parte, por trabalhadores: 70,9% exercem alguma atividade remunerada como catador de materiais recicláveis, flanelinha, construção civil, limpeza etc. Por vezes, a falta de oportunidade de trabalho para as pessoas em situação de rua nem sempre é a “causa” do mesmo: “ficar na rua” (circunstancialmente), “estar na rua” (recentemente) ou “ser da rua” (permanentemente), considerando as classificações de Vieira (1992).

Mas a causa pode estar na sua relação/contato com a drogadição. Na pesquisa MDS (2008) aponta-se que entre as principais razões da ida para a rua são o alcoolismo ou o uso de drogas, contando com 35,5% dos casos. Também o uso de drogas é uma abertura para gastar todo dinheiro de eventuais trabalhos realizados com usos de drogas, o que contribui para recaírem para a mesma situação: viver na rua.

A dependência de álcool e outras drogas também levam à fragilidade nos laços familiares e sociais. A consequência é uma população que lida com condições precárias de vida e acaba recorrendo às ruas como única opção de sobrevivência e de moradia (Pessanha Mendes, 2014).

Então, por exemplo, estar na rua e “querer” sair dela não é sempre uma tarefa fácil, assim não é a primeira afirmação (o querer sair) e nem a sua aspiração (“antes precisa de emprego”) que justifica e denota a causa do problema. Primeiramente, está-se diante de um problema que deve ser desvendado.

Outra situação, ainda sobre a pergunta 10, que vale destaque nos comentários e é a exposta pelo “Formulário 13”, no qual se relata preconceito de gênero: “O mercado de trabalho é preconceituoso com LGBT” (Convivente, Formulário 13). Esse formulário possui a maioria das respostas negativas sobre o serviço. Quanto aos comentários da pergunta 9, a convivente comentou de modo positivo o que se segue: “Gosto muito da travesti que trabalha aqui na Tenda, chama Adriane. Bastante solícita, está na causa

LGBT”. A convivente demonstra inspiração de vida através da funcionária, pois a Tenda adota uma política relevante que é empregar LGBTs e também ex-conviventes.

Outro convivente que também chamou a atenção com seu comentário está no “Formulário 13”, em que aponta para ineficiência de algumas políticas públicas, a saber: “A Tenda encaminha, mas nem sempre esses tipos de encaminhamento resolvem os nossos problemas” (Convivente, Formulário 13).

Sem dúvida, todos os conflitos demonstrados indicam que realmente se torna necessário ir na essência do problema para saber se a Tenda possui condições adequadas para que a mesma direcione o usuário à “saída da rua”, já que é o objetivo central da Tenda. Analisando as respostas das entrevistas realizadas, percebe-se uma legítima teia de informações conflitantes de um “mundo real”, com aparência discrepante.

Considerações Finais

Os resultados das entrevistas parecem difusas, contraditórias e de muitas incertezas. Há respostas que expressam, em partes, positivamente, mas que entram em contradição com tantas outras respostas. Deparou-se com respostas dadas sem muito critério diante dos problemas encontrados. Segundo Snow (1998, p. 288), “pessoas em situação de rua expressam emoções ambíguas”. Ainda complementa dizendo que: “existe um ceticismo que permeia as conversas e relações de rua, considerando quantos dos moradores de rua fazem afirmações exageradas e contam histórias chocantes” (Snow, 1998, p. 290).

Dir-se-ia que se depara com informações e percepções que se apontam, certamente, sob diversos ângulos, caminhos para se entender que tipo de Política de Assistência Social está sendo direcionada para a Tenda Bela Vista. O modo conflitante em que se operam os atendimentos se direcionam para uma realidade, efetividade, simbolismo⁴ e incompetência política. Ou, talvez, está-se diante de uma política pública que teve a intenção de ser implementada “de cima para baixo”, pois pode-se verificar nas demandas de sua infraestrutura, que desafiam o serviço.

Evidentemente que os conflitos e problemáticas das mais diversas naturezas encontradas na Tenda são questões que transversalizam áreas do conhecimento como: Política, Direito, Saúde, Habitação etc. que talvez não seja digno culpabilizar a fragilidade

⁴ As políticas simbólicas são aquelas em que os *policymakers* (responsáveis pelas diretrizes políticas/formuladores de políticas) até possuem condições de elaborá-la, mas intimamente não demonstram grande interesse em coloca-las em prática (SECCHI, 2012).

dos atendimentos da Tenda como um descaso. Há um esforço “de oferta de atendimento” que a Tenda tenta realizar. A prova disso é que existe um fluxo rotativo de usuários com a Tenda, o que significa que ela, de alguma forma, atrai os mesmos para suprir alguma necessidade. Como também, um número considerado de conviventes vive assiduamente na Tenda.

Certamente o fator que estimula os conviventes retornarem à Tenda, levando em consideração o serviço fragilizado que atende esta população extremamente diversificada, é que a Tenda, a partir de suas atividades, ainda vem contribuindo para a “promoção de saúde” da população em situação de rua.

O seu funcionamento, por si só, se torna um mecanismo de “fator de proteção” do sujeito, na perspectiva de *redução de danos*. Essas intervenções são aplicadas na Tenda de diversas maneiras: também nas programações de TV, na higiene pessoal (banho), nos atendimentos dos assistentes sociais, responsáveis pelos encaminhamentos de vaga de pernoite, refeição, educação etc.

E, nesse sentido, quando o público marca presença diária (ou esporádica) na Tenda Bela Vista, segundo demonstra a pesquisa, comprova-se, de alguma forma, que se trata de um equipamento que proporciona sensações de alívio do tédio através dos meios ofertados no local, permitindo ao convivente apenas se distanciar (por algum tempo) dos problemas que tendem os usuários aos “fatores de riscos”, princípio básico do que se entende por *redução de danos*. De fato, o conceito *redução de danos* ultrapassa a “prática que tem como objetivo reduzir consequências adversas decorrentes do consumo de drogas lícitas e ilícitas” (Mesquita, 1994. p.66), que ainda é fortemente disseminado em vários estudos. Talvez a *redução de danos* seja a resposta que a Tenda possa dar para a população em situação de rua.

Uma questão importante que a pesquisa realizada revela é que a Tenda se torna uma arena pública “redefinida” a cada momento a partir de suas demandas, seguindo a temporalidade dos próprios conflitos existentes. Projeta-se como parte de um cenário público, um espaço de representação de atores em situação de rua, reconhecidos também como interlocutores válidos para se repensar o atual cenário das políticas públicas, em especial a Política de Assistência Social.

Referências bibliográficas

BRASIL. *Política Nacional de Assistência Social (PNAS)*. Brasília - DF, 2005.

_____. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME - MDS. *Relatório do I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua*. Brasília - DF: novembro, 2008.

_____. *Decreto nº 7.053/2009*. Brasília - DF, 2009.

_____. *CARTILHA: Direitos da Pessoa em Situação de Rua*. Brasília - DF, 2012.

CASTORIADIS, C. *A instituição imaginária da sociedade*. Tradução Guy Reynaud; revisão técnica: Luis Roberto Salinas Fortes. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.

CORDEIRO, D. B. A Política de Assistência Social da cidade de São Paulo comparada com as expectativas e necessidades do público-beneficiário da “Tenda Bela Vista”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (marzo 2018).

DE LUCCA, Daniel. *A rua em movimento – experiências urbanas e jogos sociais em torno da população de rua*. 241f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, 2007.

FIPE. (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) *Censo da população em situação de rua da cidade de São Paulo, 2015*. Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2015.

KARAM, B J. *O egresso prisional em situação de rua no Estado de São Paulo*. Mestrado em Serviço Social PUC, São Paulo, 2015.

MEDEIROS, A. *Pessoas em Situação de Rua: A Saída para a Saída*. São Paulo, Doutorado em Serviço Social, PUC-SP, 2010.

MESQUITA, F. [et al.]. *Drogas e Aids: estratégias de redução de danos*. São Paulo: Editora Hucitec, 1994.

PESSANHA MENDES, Célia Regina; FILLIPEHORR, João. Vivência nas ruas, dependência de drogas e projeto de vida: um relato de experiência no CAPS-ad. *Revista Psicologia e Saúde*, v. 6, n. 1, jan. /jun. 2014, p. 90-97.

SÃO PAULO (Município). *Portaria nº46/SMADS/GAB*, De 23/12/2010.

SECCHI, L. *Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SNOW, David A. *Desafortunados: um estudo sobre o povo da rua*. David A. Snow, Leon Anderson; tradução de Sandra Vasconcelos. Petrópolis, Rj: Vozes, 1998.

VIEIRA, M. A. C. et al. *População de rua: quem é, como vive, como é vista*. São Paulo: Hucitec, 1992. 181p.

Recebido em 15/05/2018

Aprovado em 25/06/2018