

# Burocracia

## Quem somos:

Este Boletim foi elaborado pela Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, matéria de cultura e extensão da Faculdade de Direito da USP.

A Luiz Gama, o Movimento Nacional da População de Rua, o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana e o Fórum Permanente de Acompanhamento das Políticas Públicas da População em Situação de Rua de São Paulo criaram, em julho de 2010, a Ouvidoria Comunitária da População de Rua, com o fim de colher relatos sobre as violências cotidianas sofridas por essas pessoas. Desde 05 de Outubro a Ouvidoria passou a atender na Rua Riachuelo, 268, no SEFRAS, na região central de São Paulo, às quartas-feiras, das 14h às 17h. Esta mudança visa à aproximação com os espaços mais freqüentados pela população em situação de rua de São Paulo e integrar os diversos serviços destinados a essa população.

Os boletins tomam como base as denúncias feitas no espaço da Ouvidoria e em outros fóruns da população em situação de rua, buscando divulgá-las à sociedade.

Redação e edição: Marília Mayumi Rolemborg Lessa e Victor Bastos.

Supervisão: Igor Machado e Renata Laurino.

## Contato

[cdh.luiz.gama@gmail.com](mailto:cdh.luiz.gama@gmail.com)

<http://luizgama.wordpress.com>

## A Burocracia e a Rua

O funcionamento dos serviços públicos é pautado por uma burocracia institucional, que a partir de regulamentos internos e externos determina a gestão de tais serviços. Apesar da burocracia ser, a priori, fundamental, pois pensada para otimizar o desempenho institucional e facilitar o acesso aos seus serviços, ela também pode gerar empecilhos de acessibilidade àqueles que não preenchem seus requisitos.

A população em situação de rua, pelos mais diversos fatores, associados à sua vulnerabilidade social, enfrenta grandes dificuldades para alcançar seus direitos mais básicos, uma vez que geralmente não se insere na lógica burocrática necessária para efetivá-los. Em outras palavras, a burocracia não foi pensada para a Rua, o que explicita o caráter excludente do modelo para sua população.

## Documentação e a Rua

Uma freqüente dificuldade enfrentada pelos moradores de rua para usufruir dos serviços estatais envolve a falta de apresentação de documentos de identificação. Tal população frequentemente tem seus documentos perdidos ou extraviados, quer seja pela sua constante locomoção, pela dificuldade de armazenamento e conservação de seus pertences, ou mesmo por meio da ação da polícia ou de agentes de limpeza, que os recolhem nas “operações cata-bagulho”, as quais tem como objetivo a “limpeza das ruas”. O caso relatado por A.D, morador de rua que perdeu seus documentos 28 vezes estando na rua, sendo barrado de diversos serviços por esse fato, exemplifica tal dificuldade.

A problemática do porte de documento, requisito burocrático essencial para o ingresso na quase totalidade das esferas públicas, reflete-se na interação dos moradores de rua com as mais diversas instituições pertencentes ao seu universo, como albergue, estabelecimentos de saúde e ensino, o que acaba por aumentar sua distância destes e impedindo o acesso aos seus direitos mais básicos.

## **Trabalho, Educação e Albergue**

Em relato feito à Ouvidoria Comunitária da População em Situação de Rua, S.F. informa que não conseguiu locar um livro em biblioteca pública por não apresentar um comprovante de residência, requisito mínimo e não negociável da instituição. A situação de acesso restrito ao ensino no país é, assim, agravada, devido a sua rígida estrutura burocrática inapta para atender ao cidadão em sua condição especial.

Mesmo estabelecimentos voltados para o atendimento da rua não apresentam solução à burocracia excludente. Os albergues, por exemplo, permitem uma nova modalidade de se “estar na rua”, a qual não retira o estigma da pessoa; apenas o transforma de morador de rua para albergado, não fornecendo subsídios para a emancipação de sua situação.

Nesse sentido, o relato de M.S.R. narra sua dificuldade para continuar cursando supletivo devido à rigidez de regras do albergue, como horário de entrada e requisição de um comprovante de presença nas aulas que justificasse seu atraso e permitisse a sua permanência. Com a ausência de tal comprovante, seu acesso à escola ficou prejudicado, bem como sua estadia.

Somado a isso, moradores de rua são obrigados a enfrentar longas esperas para conseguir assistência das instituições públicas, inclusive o pernoite em albergues, para o qual passam por uma intensa identificação e se submetem a regras rígidas de comportamento. Como se verifica, a burocracia para este segmento social toma forma não de válvula de escape, mas de empecilho a concretização de direitos.

## **Saúde**

Para a população de rua, o acesso à saúde representa outro grande desafio frente à burocrática estatal, vinculada desde o pronto atendimento até mesmo à distribuição de remédios. Conforme o caso exposto por B.T.S., um dos grandes obstáculos para o acesso a serviços público de saúde é, mais uma vez, a comprovação de moradia – que ora é inexistente, ora é um albergue ou outro. Ele reclama que quando se apresenta com o endereço de casa de acolhimento é colocado no final da fila de espera, quando não é excluído do atendimento, devido a regras da instituição que o atendeu. Tal é outra demonstração do aparelho burocrático que somente dificulta o acesso a direitos, e que se furta ao papel de enxergar os sujeitos de direitos que também habitam as ruas.

## **Ser Cidadão**

Utilizar-se de serviços públicos é um DIREITO de todos os cidadãos. A burocracia, ainda que pensada para organizar, sistematizar e melhorar os serviços públicos, quando dirigida à população em situação de rua não é capaz de lidar com as especificidades de sua realidade. Ela não agrega, portanto, o “estar na rua”, não consegue operar de acordo com as demandas desses cidadãos em tal estado de vulnerabilidade. Em face disso, se faz urgente repensar os atendimentos e serviços oferecidos a este grupo, sob o norte dos direitos humanos. É necessário, pois, redesenhar o sistema, de maneira a torná-lo acessível à população em situação de rua, abarcando também as suas características próprias.