

# OUVIDORIA ITINERANTE

# POP RUA



OUVIDORIA  
ITINERANTE

# Equipe Ouvidoria

OUVIDORA-GERAL

Camila Marques

ASSESSOR TÉCNICO

Adriano Alves dos Reis Santos

ASSISTENTE TÉCNICA II

Amanda Hildebrand Oi

ASSISTENTE TÉCNICA I

Hilem Oliveira

ASSISTENTE TÉCNICA I

Mariana Henriques

AGENTE DE DEFENSORIA

Priscila Rodrigues

OFICIALA DE DEFENSORIA

Andrea Pires Pacheco

OFICIALA DE DEFENSORIA

Leticia Macedo

OFICIALA DE DEFENSORIA

Maria Cristina Salerno

OFICIALA DE DEFENSORIA

Renata Cestelli

OFICIAL DE DEFENSORIA

Renato Cristiam Goldoni Domingos

ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

Aline de Santana Ribeiro

ESTAGIÁRIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO

Alessandra De Angelis Barros

ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO

Lucas Amâncio do Nascimento

ESTAGIÁRIO DE COMUNICAÇÃO

João Vitor de Oliveira dos Santos

ESTAGIÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO

Karen Pereira

ESTAGIÁRIA DE ENSINO MÉDIO

Júlia Ribas

ESTAGIÁRIO DE ENSINO MÉDIO

Marco Antônio Moraes Santos

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS E METODOLOGIA DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE</b>	<b>5</b>
<b>3. PANORAMA GERAL DA ATIVIDADE</b>	<b>7</b>
<b>4. ALGUNS DESTAQUES DO ENCONTRO</b>	<b>9</b>
<b>5. DIAGNÓSTICOS LOCAIS E INSTITUCIONAL</b>	<b>15</b>
<b>A) AGENDAMENTO E ACOLHIMENTO/RECEPÇÃO AO PÚBLICO</b>	<b>15</b>
<b>B) TRIAGEM E AVALIAÇÃO FINANCEIRA</b>	<b>18</b>
<b>C) ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NAS UNIDADES DA DEFENSORIA</b>	<b>20</b>
<b>C.1) Principais demandas e atuação coletiva</b>	<b>20</b>
<b>C.2) Fluxos especializados de atendimento</b>	<b>27</b>
<b>C.3) Atendimento criminal</b>	<b>34</b>
<b>D) ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NAS UNIDADES DA DEFENSORIA</b>	<b>37</b>
<b>E) COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO</b>	<b>44</b>
<b>F) PESQUISA E CAPACITAÇÕES</b>	<b>46</b>
<b>G) PLEITOS DA RUA</b>	<b>49</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Em agosto de 2022, a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo lançou o projeto Ouvidoria Itinerante, buscando aproximar a Ouvidoria-Geral das realidades locais, contribuindo



com a qualificação do atendimento prestado à população, conforme as especificidades de cada território. A edição temática do projeto surge das reflexões do Conselho Consultivo da Ouvidoria a partir do cenário de exponencial aumento da população em situação de rua, incluindo mulheres, crianças e adolescentes que sofreram de forma grave os impactos gerados pela pandemia de Covid-19.

Considerando que a Defensoria Pública cumpre papel central para a defesa dos direitos e dignidade deste grupo, é fundamental o constante aprimoramento do atendimento prestado. Nesse sentido, visando contribuir com a qualificação da atuação da instituição, o presente relatório busca dialogar com integrantes da Defensoria Pública, desenhar um diagnóstico de fluxos e práticas, além de identificar desafios e potencialidades para aprimorar o atendimento da população em situação de rua.

Até setembro de 2023, o projeto já visitou 16 unidades da Defensoria e realizou esta edição temática. Cuja proposta surge após a décima terceira visita<sup>1</sup>, quando o Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral sugeriu a realização de uma edição que versasse sobre o atendimento à população em situação de rua prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Essa proposta partiu do cenário atual de aumento das pessoas em situação de rua<sup>2</sup> em decorrência da crise econômica<sup>3</sup> e o aumento da fome<sup>4</sup> e das me-

1 Confira o Relatório Parcial do projeto Ouvidoria Itinerante disponível no site da Defensoria Pública em: <<https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/1cdf8655-b18e-04b9-c6bd-8cd472e5b47c>>.

2 Conforme pesquisa do Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua (POLOS-UFMG), em fevereiro de 2023, havia 52.226 pessoas vivendo nas ruas da capital paulista, o que representa um aumento de 8,2% em relação a novembro de 2022. LEITE, Isabela; LÜDER, Amanda. Cidade de SP contabiliza mais de 52 mil moradores de rua, alta de 8,2% em 2023, afirma pesquisa. G1, São Paulo, 05 abril 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2023/04/05/cidade-de-sp-contabiliza-mais-de-52-mil-moradores-de-rua-alta-de-82percent-em-2023-afirma-pesquisa.ghtml>>. Acesso em 31 de maio de 2023.

3 Conforme censo da Prefeitura de São Paulo, entre 2019 e 2022, houve um crescimento de 31% da população em situação de rua, fenômeno que está relacionado com a pandemia e seus efeitos sobre as oportunidades de trabalho e o agravamento da crise econômica. SECRETARIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO. Censo antecipado pela Prefeitura de São Paulo revela que população em situação de rua cresceu 31% nos últimos dois anos. Disponível em: <<https://www.capital.sp.gov.br/noticia/censo-antecipado-pela-prefeitura-de-sao-paulo-revela-que-populacao-em-situacao-de-rua-cresceu-31-nos-ultimos-dois-anos>>. Acesso em 31 de maio de 2023.

4 De acordo com dados do 2º Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da Covid-19 no Brasil, realizado pela Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional (Rede PENSSAN), entre 2020 e 2022, a população em situação de fome no país quase dobrou, totalizando cerca de 33,1 milhões de pessoas. OLHE PARA A FOME. A fome e a insegurança alimentar avança em todo o Brasil. Insegurança Alimentar e Covid-19 no Brasil.

didadas arbitrárias promovidas pelo Poder Público, como a retirada de barracas e outros pertences<sup>5</sup>.

Diante dessas circunstâncias e do acúmulo de experiências do Conselho Consultivo e da Ouvidoria-Geral, a edição do Ouvidoria Itinerante PopRua foi organizada em parceria com o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos e as Subdefensorias.

Por fim, frisa-se que a edição temática do projeto teve como pontos de partida o intuito de criar um diagnóstico do atendimento prestado à esta população, propor melhorias neste sentido e elucidar as seguintes questões:

- I. Qual é o papel da Defensoria Pública para lidar com o atual cenário de agravamento das condições socioeconômicas e das violações aos direitos das pessoas em situação de rua?
- II. Como uniformizar e aprimorar o atendimento especializado às pessoas em situação de rua nas unidades que possuem esta modalidade de atendimento?
- III. Como uniformizar e aprimorar os atendimentos às pessoas em situação de rua nas Unidades da Defensoria Pública que não possuem atendimento especializado, considerando as especificidades locais?

## **2. OBJETIVOS E METODOLOGIA DO PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE**

Através do projeto, e objetivando contribuir com a qualificação do atendimento prestado à população, considerando as diferentes realidades locais, a Ouvidoria visa espriar sua interlocução com sociedade civil e Unidades, compreendendo, de forma mais aprofundada, as estruturas e o contexto local em que estão inseridos.



---

Disponível em: <<https://olheparaafome.com.br/>>. Acesso em 31 de maio de 2023.

5 DANIEL MELLO. Protesto pede fim da retirada de barracas da população de rua de SP. Agência Brasil, São Paulo, 12 maio 2023, Direitos Humanos. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-05/protesto-pe-de-fim-da-retirada-de-barracas-da-populacao-de-rua-de-sp>>. Acesso em 02 de junho de 2023.

No dia 16 de maio, buscando desenhar os diagnósticos locais e propostas de aprimoramento, o encontro propiciou a realização de:

- I. Diálogos com integrantes da Defensoria Pública de São Paulo: Aplicação de questionário com perguntas norteadoras e interlocução com os/as Defensores/as e Agentes de Defensoria realizada na parte da manhã para mapear fluxos de atendimento, compreender obstáculos e colher propostas com relação ao atendimento à população em situação de rua.
  
- II. Roda de conversa com a população em situação de rua e movimentos sociais: No final da tarde, houve um amplo diálogo no Chá do Padre (SEFRAS) no centro da Capital que reuniu a população em situação de rua, lideranças e integrantes de movimentos sociais locais e que possibilitou a coleta de propostas de atuação e aprimoramento dos mecanismos de participação social.

Como resultado dos diálogos e aplicação do formulário descritos acima, possibilitou-se o desenho de importante mapeamento de boas práticas, diagnóstico de desafios e propostas que serão abaixo apresentados, divididos em 06 eixos temáticos:

- (A) Agendamento e recepção/acolhimento às pessoas em situação de rua;**
- (B) Triagem e avaliação financeira;**
- (C) Atendimento à população em situação de rua nas unidades da defensoria;**
- (D) Atendimento itinerante e articulação com a rede de serviços;**
- (E) Contato e comunicação;**
- (F) Pesquisa e capacitação.**

### 3. PANORAMA GERAL DA ATIVIDADE

No dia 16 de maio de 2023, o projeto realizou sua décima quarta edição na Capital, cuja temática específica foi o atendimento à população em situação de rua. Na parte da manhã, ocorreu um encontro na Unidade localizada no mezanino da Rua Boa Vista 200, reunindo o corpo funcional da Defensoria Pública que atua com a população em situação de rua.



Estiveram presentes:

- Ouvidora-Geral **Camila Marques**
- Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral **Anderson Miranda**, membro do Movimento Nacional de Luta em Defesa da População em Situação de Rua (MNLDPSR) e atual coordenador-geral do Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
- Defensor Público-Geral **Florisvaldo Fiorentino Júnior**
- Primeiro Subdefensor Público-Geral **Rafael Pitanga**
- Defensora Assessora **Renata Moura Gonçalves**
- Defensora Assistente da Segunda Subdefensoria Pública-Geral **Maíra Ferreira Tasso**
- Defensoras Coordenadoras do Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos (NCDH), **Fernanda Balera e Cecília Nascimento**
- Agente Assistente Social **Wilherson Carlos Luiz** do NCDH
- Defensora Coordenadora **Vanessa Alves Vieira** do Núcleo Especializado da Diversidade e da Igualdade Racial (NUDDIR)
- Conselheiro do Conselho Superior e Coordenador do CAM da Regional São José do Rio Preto **Júlio Tanone**
- Defensora **Priscila Dominciano da Silva** da Unidade Bauru
- Defensor Coordenador **Fernando Martins** da Unidade Diadema
- Defensor **Paulo Divitiis** da Divisão de Atendimento Inicial Criminal da Capital (AIC)
- Defensora Coordenadora **Betania Devechi Ferraz** da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP)
- Defensor Coordenador **Rodrigo Campos** da Unidade Itaquaquecetuba
- Defensora Coordenadora **Daniela Franco** da Unidade Itaquera
- Defensor **Felipe Vasconcelos** da Unidade Limeira
- Defensora Coordenadora **Aline Conti** da Unidade de Mauá
- Agente Psicólogo **Aristeu Standk da Silva** da Unidade Mauá

- Defensor Coordenador **João Ricardo Amaral** da Regional Criminal da Capital
- Defensora Coordenadora **Stefanie Kornreich** da Unidade Santo Amaro
- Defensor **Felipe Romariz** da Unidade Santo Amaro
- Defensor **Fabrizio Viana** da Unidade São Miguel Paulista
- Agente Psicóloga **Luciana Bernardes** da Unidade São Miguel Paulista
- Defensora **Vivian Castro** da Unidade São Miguel Paulista
- Defensora Coordenadora **Fernanda Contente** da Unidade Vara de Execução Criminal da Capital (VEC)
- Assistente técnica **Amanda Hildebrand Oi** da Ouvidoria-Geral
- Assistente técnica **Paloma Casanovas** da Ouvidoria-Geral

Na parte da tarde, foi realizada roda de conversa no Chá do Padre - SEFRAS junto aos movimentos sociais e sociedade civil organizada por moradia e pela promoção e defesa da população em situação de rua. Dentre os presentes estavam a Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral Antônia Nascimento, liderança no Movimento Sem Teto Pela Reforma Urbana (MSTRU) e coordenadora da Frente de Luta Por Moradia (FLM), o Conselheiro Anderson Miranda, membro MNLDPSP, representantes do Movimento de Moradia Central Regional (MMCR) e do Movimento dos Trabalhadores Sem Teto (MTST), a Secretária Geral da Comissão de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente da OAB-SP Luciana Marin Ribas, além da equipe do SEFRAS e outras entidades.

Alguns ds/as defensores/as presentes na parte da manhã, compareceram também a Defensora Assessora da Defensoria Pública-Geral Andrea Haddad e o Defensor Marcelo Bonilha da Unidade Itaquera.

Oportunamente, também foi realizada escuta sobre as crianças e adolescentes em situação de rua com os/as defensores/as coordenadores/as do Núcleo Especializado da Infância e Juventude (NEIJ). Ainda, o documento contou com a leitura e revisão do Instituto Alana.

A atividade foi organizada em parceria com o Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos, a Defensoria Pública Geral, a Primeira, Segunda e Terceira Subdefen-

sorias Públicas-Gerais, e também contou com o apoio do SEFRAS – Ação Social Franciscana. A Ouvidoria agradece a todos os parceiros e às Unidades presentes por todo envolvimento, receptividade e informações apresentadas.

Os encontros propiciaram uma série de interlocuções que possibilitaram o desenho do presente relatório, que reúne os diagnósticos e propostas atinentes ao fluxo de atendimento à população em situação de rua e à participação social, visando suplantar os desafios identificados e contribuir com a permanente qualificação dos serviços prestados ao público.

#### 4. ALGUNS DESTAQUES DO ENCONTRO

A abertura do dia de atividades contou com algumas provocações iniciais proferidas por Camila Marques (Ouvidora-Geral da DPESP), Florisvaldo Fiorentino Jr. (Defensor Público-Geral da DPESP), Anderson Miranda (Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral e membro do Movimento Nacional de Luta em Defesa da População em Situação de Rua - MNLDPSR) e Fernanda Balera (Coordenadora do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos - NCDH).



### Camila Marques

A Ouvidora-Geral, Camila Marques iniciou a atividade indicando que a edição temática do projeto surge das reflexões do Conselho Consultivo da Ouvidoria a partir do cenário de exponencial aumento da população em situação de rua, incluindo mulheres, crianças e adolescentes que sofreram de forma grave os impactos gerados pela pandemia de Covid-19. Pontuou que a Defensoria Pública cumpre papel central para a defesa dos direitos e dignidade deste grupo, mas que percebe a necessidade de aprimoramento do atendimento prestado. Nesse sentido, visando contribuir com a qualificação da atuação da instituição, apontou que a atividade visa dialogar com integrantes da Defensoria Pública, desenhar um diagnóstico de fluxos e práticas, além de identificar desafios e potencialidades para aprimorar o atendimento da população em situação de rua.



## Florisvaldo Fiorentino Jr.

Iniciada a reunião, o Defensor Público-Geral, Florisvaldo Fiorentino Jr., ressaltou a importância do projeto Ouvidoria Itinerante e a edição temática visando o aprimoramento do atendimento à população em situação de rua. Destacou que se trata de agenda sensível e prioritária para a DPESP, e lembrou que foi uma das temáticas mais desafiadoras durante a pandemia. Reforçou o compromisso da Defensoria Geral em dar continuidade aos diálogos e propostas que surjam desta edição do projeto.



## Anderson Miranda

O Conselheiro Consultivo da Ouvidoria-Geral, Anderson Miranda, membro do Movimento Nacional de Luta em Defesa da População em Situação de Rua (MNLDPSP), destacou que a população em situação de rua é constantemente invisibilizada pela mídia e pelas autoridades, a despeito do seu direito de acesso às políticas públicas e, como exemplo, citou a falta de vagas nos equipamentos durante o inverno. Frisou que é necessário que a Defensoria Pública se desloque até a população em situação de rua, pois há diversas barreiras que dificultam ou impedem o acesso dessa parcela da população aos serviços da instituição e a maioria é egressa do sistema prisional, o que gera insegurança e desconfiança em relação aos órgãos estatais. Ressaltou a importância do fortalecimento dos Centros Multidisciplinares de Atendimento (CAM), considerando as necessidades dessa população e o fato de grande parte ter questões relacionadas à saúde mental. Ainda, o Conselheiro ponderou que o atendimento à população em situação de rua deve prezar sempre pela celeridade, busca ativa e estabelecimento de vínculo e que a política pública focal não pode depender de comprovante de endereço.



## Fernanda Balera

A Defensora Pública Fernanda Balera pontuou que uma das consequências que a pandemia gerou foi a alteração do perfil das pessoas em situação de rua, que antes era composto por homens solteiros e trecheiros, e agora inclui famílias, inclusive com crianças e pessoas que exercem trabalho remunerado, mas que não ganham suficientemente para arcar com os custos de moradia e alimentação. Destacou a necessidade de revisão do Ato nº 8 da Segunda Subdefensoria Pública-Geral, de 01/12/2017, que regulamenta a atuação de Defensores/as Públicos/as na prestação de assistência jurídica à população em situação de rua já que o atendimento prestado pela Defensoria Pública não se atualizou, não obstante a mudança de perfil detectada e o aumento citado. Acrescentou que o atendimento a essa parcela da população exige abertura, atenção e deve prezar pela horizontalidade e acolhimento, considerando as diversas violências vivenciadas pelas pessoas nas ruas, bem como pela celeridade, destacado como um dos princípios estabelecidos pela Resolução nº 425 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Ressaltou que é um atendimento de grande responsabilidade, pois pode ser a única oportunidade que a pessoa tem de ser ouvida por um agente do estado, e deve estar constantemente articulado e em contato com a rede de serviços.

A roda de conversa realizada no período da tarde contou também com a participação de Antônia Nascimento (Conselheira Consultiva da Ouvidoria-Geral e uma das lideranças da Frente de Luta Por Moradia - FLM).



## Antônia Nascimento

Antonia destacou a importância de pensar a questão da população em situação de rua também a partir do direito à moradia de todas as pessoas que hoje estão na rua. São homens, mulheres e muitas vezes famílias inteiras que precisam de um lugar seguro para viver, disse, reforçando a importância de fortalecer a Defensoria Pública para que esta possa atuar de forma integral para garantir direitos às pessoas em situação de rua.

Abaixo, busca-se dar ênfase às boas práticas desenvolvidas pelas Unidades, percepções gerais e apontamentos visando a constante qualificação dos serviços prestados à população.

### **PERSPECTIVA INTERSECCIONAL**

---

Os diálogos travados ao longo do encontro demonstraram a necessidade de trabalhar a questão da população em situação de rua a partir de uma **perspectiva interseccional**, considerando se tratar de perfis heterogêneos. Nesse sentido, é imprescindível que a atuação com usuários/as em situação de rua observe recortes específicos de raça/cor e etnia, gênero, diversidade sexual, nacionalidade e faixa etária, especialmente no que concerne a **crianças, adolescentes e idosos/as**, e que o serviço possa se adaptar às necessidades desses grupos, bem como a pessoas com deficiência.

## **FLUXOS ADAPTADOS ÀS REALIDADES LOCAIS**

---

Ressaltou-se que as Unidades entre si têm especificidades e dinâmicas diversas em decorrência do contexto local em que estão inseridas - como as dos centros, das periferias, da capital e do interior - e atendem públicos com perfis distintos. Esses fatores impõem à Defensoria Pública pensar em **fluxos padronizados** de atendimento à população de rua, mas que **respeitem e sejam adaptáveis às realidades locais**.

## **ATENDIMENTO CÉLERE, ORAL E MULTIDISCIPLINAR.**

---

O atendimento à população em situação de rua deve prezar pela **celeridade, simplicidade, oralidade, multidisciplinariedade e articulação com a rede de serviços** psicológico, de assistência social e de saúde, Poder Executivo e demais instituições do sistema de justiça, em especial a Defensoria Pública da União (DPU). Os/as defensores/as públicos/as presentes relataram que o contato direto e fluido com a rede de serviços é essencial para prover um atendimento qualificado e eficiente para esses/as usuários/as. Nesse sentido, é fundamental o **fortalecimento e envolvimento do Centro Multidisciplinar de Atendimento (CAM)** nos atendimentos nas Unidades e itinerantes e a promoção, por parte da Defensoria Pública, da ampliação das conexões interinstitucionais.

## **ATENDIMENTOS ITINERANTES TERRITORIALIZADOS**

---

Foi reforçada a importância dos **atendimentos itinerantes territorializados**, inclusive em vias e praças públicas, como forma de busca ativa da população em situação de rua, que raras vezes comparece espontaneamente no atendimento cotidiano das Unidades, além de ser uma forma de manutenção do contato e diálogo com os equipamentos da rede de serviços.

## **DIVULGAÇÃO SOBRE A DEFENSORIA**

---

A busca ativa também pode ser complementada a partir da **maior divulgação dos serviços da Defensoria** para além dos equipamentos visitados, compreendendo outros serviços da rede, unidades de saúde e meio de comunicação locais, como rádios e jornais.

## **APROXIMAÇÕES E CONEXÕES INTERINSTITUCIONAIS**

---

Considerando que o atendimento à população em situação de rua atravessa uma série de temáticas, as Unidades expressaram interesse no **aprimoramento das conexões interinstitucionais**, através da troca de informações e do aprofundamento da **articulação com os Núcleos Especializados**. Além disso, o projeto reforçou a necessidade de estudo da viabilidade de **um cargo voltado exclusivamente para a atuação da população em situação de rua**.

## **ATUAÇÃO ESTRATÉGICA E INTEGRAL**

---

Duas das principais demandas trazidas pelos movimentos sociais e usuários/as do serviço refere-se a falta de vagas e denúncias em equipamentos de acolhimento e a abordagem truculenta da zeladoria urbana, Guarda Civil Metropolitana e autoridades policiais, situações que ensejam uma **atuação estratégica, integral e, por vezes, coletiva** por parte da Defensoria Pública. Nesse sentido, reforça-se a necessidade de relacionar o debate da falta de vaga ao debate mais estrutural sobre direito à moradia.

## **ATUAÇÃO CRIMINAL E POP RUA**

---

Ressaltou-se a necessidade de incorporar mais defensores/as com atuação na área criminal e execução criminal nos atendimentos especializados e itinerantes. Ademais, destacou-se a necessidade de criação e estabelecimento de **fluxos específicos para atendimento de pessoas em situação de rua no âmbito criminal e execução criminal.**

## **UNIFORMIZAÇÃO DE CRITÉRIOS: PORTAS ABERTAS E DISPENSA DE AVALIAÇÃO FINANCEIRA**

---

As Unidades ressaltaram a importância da uniformização com as respectivas equipes dos fluxos de atendimento à população em situação de rua, como o atendimento no modelo portas abertas e desnecessidade de aplicação da avaliação financeira. As Unidades constataram que **há obstáculos na identificação do público em situação de rua e que é imprescindível a implementação de um método mais eficaz de filtragem desses/as usuários/as**, de forma a não serem estigmatizados e não precisarem passar pelo fluxo normal do atendimento.

## **DESBUROCRATIZAÇÃO E FACILITAÇÃO DA COMUNICAÇÃO**

---

Com relação às portas de entrada e continuidade dos atendimentos, retornos e devolutivas dos procedimentos adotados, algumas Unidades informaram adotar **meios de comunicação alternativos ao DEFI** e à Central de Teleatendimento. Dentre os métodos, apontou-se o uso de e-mail específico para comunicação com a população em situação de rua e com a rede de serviços, a utilização de telefone fixo e de formulário presencial e o comparecimento periódico nos equipamentos. A criação de mecanismos institucionais de contato frequente e desburocratizado com a rede de serviços mostrou ser um caminho eficaz para a promoção do acesso à justiça da população em situação de rua.

## CAPACITAÇÃO CONTINUADA DAS EQUIPES DA DEFENSORIA

---

O encontro mostrou a necessidade de ampliação das atividades de formação e capacitação continuada das equipes da Defensoria em conjunto com técnicos/as da rede, movimentos sociais, acadêmicos/as e EDEPE para a construção de protocolos de atendimento e qualificação dos serviços prestados à população em situação de rua. Essas formações devem ter por objetivo, para além da qualificação técnica, preparar os/as defensores/as para a realização de uma escuta ativa da população em situação de rua.

## ESPAÇOS INTERNOS DE DISCUSSÃO TEMÁTICA

---

Diante da complexidade dos casos relativos à população em situação de rua, foi também destacada a necessidade de espaços internos de discussão dos casos sendo recomendável a existência de espaços de supervisão institucional.

### 5. DIAGNÓSTICOS LOCAIS E INSTITUCIONAL

Nesta seção, apresenta-se as principais questões observadas e abordadas durante a visita, bem como as propostas formuladas pela Ouvidoria-Geral, pela população usuária do serviço da Defensoria, sociedade civil organizada e pelos integrantes das Unidades.



#### A) AGENDAMENTO E ACOLHIMENTO/RECEPÇÃO AO PÚBLICO

- As Unidades relataram que, para além dos canais DEFi e 0800, o atendimento à população em situação de rua é feito no modelo portas abertas. Não obstante, a maioria das Unidades apontou que são poucos/as os/as usuários/as que ingressam no serviço desse modo. A maior parte dos/as usuários/as inicia o atendimento através do **atendimento**

**itinerante em equipamentos ou do contato direto da rede de serviços** com a equipe da Unidade através de um e-mail específico ou telefone de defensores/as e agentes do CAM.

- Na Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP), que conta com uma equipe voltada somente para o atendimento à população em situação de rua, para além dos canais DEFi e 0800, é disponibilizado **e-mail específico para agendamento e atendimento**, há o constante contato com a rede de atendimento, bem como é disponibilizado formulário na recepção para àqueles/as que comparecem presencialmente. Os casos urgentes são incluídos no atendimento diário.
- Com relação ao atendimento no Fórum Criminal da Barra Funda, nas bancas das varas de execução (VEC), singulares e o atendimento inicial criminal (AIC), a recepção ocorre no modelo portas abertas. Na ocasião do evento, a No entanto, atualmente a Defensoria Pública localizava-se **dentro do fórum, o que impunha diversas barreiras aos/às usuários/as do serviço**, principalmente à população em situação de rua, uma vez que há diversas exigências quanto às vestimentas para adentrar no local.
- A Unidade VEC relatou que antes da pandemia atingia cerca de 120 atendimentos por dia, principalmente nos dias pós assinatura de comprovação de comparecimento em juízo e, no excedente, priorizavam maiores vulnerabilidades, como pessoas em situação de rua. Com o agendamento virtual, o sistema avisa diariamente que não há vagas suficientes na agenda. A Unidade ressaltou que, **mesmo nos dias em que o**

**atendimento é somente remoto, a equipe está presencialmente no anexo, portanto, as pessoas que comparecem são acolhidas também.**

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando que a população em situação de rua enfrenta diversos obstáculos no acesso e manejo dos meios remotos de agendamento e que necessita de atendimento célere para suas demandas, recomenda-se que as Unidades mantenham o atendimento portas abertas, garantindo atendimento imediato e evitando o agendamento dos/as usuários/as quando possível para evitar desistência na continuidade do atendimento.

---

#### **PROPOSTA**

---

Nos casos em que seja necessário o agendamento do atendimento para outra data, recomenda-se que as unidades realizem o agendamento dos/as usuários/as que compareçam presencialmente na Defensoria Pública, conforme dispõe o Comunicado Conjunto de 03/12.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando que as crianças e adolescentes devem ter garantidos seus direitos com absoluta prioridade e que as famílias em situação de vulnerabilidade, no intento de assegurar a primeira infância, devem ter prioridade nas políticas sociais públicas, conforme preconizam os artigos 227 da Constituição Federal, 4º e 5º do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e 14, § 2º da Lei 13.257 (Marco

da Primeira Infância), recomenda-se que haja prioridade no agendamento e atendimento de crianças, adolescentes e famílias em situação de rua.

---

### PROPOSTA

---

Considerando que os/as usuários/as muitas vezes atravessam dificuldades para acessar a internet e as ferramentas digitais e considerando que os canais oficiais de agendamento digital, como o DEFi, foram implementados recentemente, sugere-se que as Unidades adotem meios alternativos de agendamento de atendimento, como telefone fixo da Unidade ou e-mail compartilhado com a rede, formulário físico disponibilizado na recepção e disponibilizem para contato facilitado da rede de serviços.

## **B) TRIAGEM E AVALIAÇÃO FINANCEIRA**

- A maioria das Unidades informou que os/as usuários/as em situação de rua não passam por avaliação financeira. No entanto, apontou-se que há dificuldades na identificação de quais usuários/as estão em situação de rua, muitas vezes essa informação é identificada apenas quando o usuário/a já está realizando a triagem socioeconômica. Destacou-se que alguns/mas usuários/as não se sentem confortáveis em informar, a priori, que estão em situação de rua, por isso a identificação também se torna tardia.

---

### PROPOSTA

---

Considerando não haver necessidade de realização da avaliação financeira para pessoas em situação de rua e no intuito de evitar constrangimentos

e que a identificação dessa população seja baseada em estereótipos, sugere-se aos órgãos competentes e às Unidades que, ao orientarem os/as usuários/as sobre os fluxos de agendamento e atendimento, as equipes informem que pessoas em situação de rua podem ser atendidas sem agendamento prévio ou necessidade de avaliação financeira.

- Algumas Unidades relataram que não há uniformidade quanto à aplicação da avaliação socioeconômica à população em situação de rua. Citaram que os/as usuários/as que ingressam pelas portas comuns geralmente passam pela avaliação financeira, a depender do/a Defensor/a que está coordenando a triagem naquele dia. Destacaram que quando o contato é realizado pela rede de serviços diretamente junto ao CAM, a avaliação tende a ser dispensada.

#### **PROPOSTA**

Considerando não haver necessidade de realização da avaliação financeira para pessoas em situação de rua em razão da presunção de vulnerabilidade e dos obstáculos na obtenção de certas documentações, recomenda-se que as Unidades **padronizem a triagem, orientando toda a equipe da prescindibilidade da aplicação de avaliação** financeira para a população em situação de rua.

#### **PROPOSTA**

Considerando que o termo de denegação de atendimento possui linguagem jurídica e que os/as usuários/as da instituição não tem orientações cla-

ras sobre como escrever o recurso, sugere-se que as Unidades adotem linguagem simplificada nos termos de denegação para que sejam de fácil compreensão e que os órgãos competentes elaborem cartilha com orientações e com modelo de recurso para que os usuários/as tenham um direcionamento de como efetuar-lo.

## **C) ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NAS UNIDADES DA DEFENSORIA**

### **C.1) Principais demandas e atuação coletiva**

- As Unidades levantaram as principais demandas que a população em situação de rua traz para a Defensoria Pública. Grande parte dos atendimentos versam sobre a regularização e emissão de documentos pessoais, como certidão de nascimento, RG e CPF, bem como consultas processuais cíveis e criminais, conflitos nos Centros de Acolhida e violência institucional/policial. Com relação aos documentos, em geral são solicitados via CRCJud ou em contato com o cartório, porém foi apontado que se houvesse um serviço padronizado para obtenção de documentação, o fluxo seria facilitado.
- As Unidades destacaram a importância de informar nos processos cíveis e criminais que a pessoa está em situação de rua e onde ela pode ser localizada para intimações, por exemplo, nos Centros de Acolhida. Há iniciativas de defensores/as no sentido de, antes de ser decretada a revelia, solicitar que sejam oficiados o albergue, Centro Pop Rua, entre outros equipamentos.

- Outra demanda trazida com frequência é a representação em ações de guarda e destituição do poder familiar. A questão da destituição é complexa e, a depender, a atuação do Conselho Tutelar pode não prezar pela oitiva dos/as genitores antes de tomarem as medidas cabíveis. Destacou-se a importância da participação do NEIJ na orientação desses casos.
- O NEIJ informou que os casos de destituição do poder familiar chegam à Defensoria em momento processualmente tardio, o que prejudica a defesa dos genitores, portanto, o Núcleo vem buscando modelos de atuação que possam acelerar o encaminhamento desses processos. Diagnóstico semelhante foi externado em pesquisa da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama<sup>6</sup>, na qual demonstrou-se que a dificuldade na obtenção de informações sobre as intervenções nas maternidades tem privado as mulheres do amplo acesso à defesa.<sup>7</sup> Nesse mesmo documento, indicou-se o papel da Defensoria Pública dentro da rede de serviços para a construção de condições ao exercício da maternidade por mulheres em situação de rua.<sup>8</sup>
- Os motivos pelos quais as pessoas vão para centros de acolhida são complexos e demandam um atendimento multidisciplinar e atuação em rede. São diversas as causas que levam as pessoas às ruas: desemprego, ausência de renda financeira, questões de saúde mental, uso abusivo de substâncias e violência doméstica podem estar entre elas. É necessário, portanto, que a Defensoria Pública atue de forma articulada com a assistência social para levar essa realidade

---

<sup>8</sup> Ibidem, p. 47.

ao Poder Judiciário.

- A atuação em defesa dos interesses de pessoas migrantes e refugiadas ganhou destaque, especialmente em Unidades da Defensoria que atendem um grande número de imigrantes. Há especificidades para esse atendimento, como a questão da língua, e a necessidade de aproximação com a Defensoria Pública da União e consulados. Em especial, as Unidades de Itaquaquecetuba e São Miguel Paulista informaram haver a necessidade de intercâmbio com a DPU.
- Conforme relatado, há considerável discrepância no valor referente ao auxílio aluguel em cada município, o que gera um maior número de demandas nas localidades com benefício reduzido. Nesse sentido, destacou-se a necessidade de atuação junto ao poder público para ampliação da carta de serviços do auxílio aluguel e das políticas de moradia de modo que abarcassem segmentos específicos, como a população em situação de rua.
- A má gestão de Centros Pop também foi alvo de debate, evidenciando-se a importância da Defensoria Pública atuar não apenas no ingresso de ações em favor das pessoas em situação de rua, mas atuar também como fiscal das condições de abrigamento quando houver alguma denúncia de arbitrariedade na gestão dos serviços públicos destinados à população em situação de rua. Em caso onde houve denúncias de usuários/as sobre sofrerem sanções da nova gestão do Centro Pop Rua, como suspensões de 30 a 45 dias e impedimento de acesso a alimentação e serviços de higiene, a Unidade visitou e oficiou o serviço e está estudando as medidas jurídicas cabíveis para a resolução da situação.

- Houve, ainda, relatos sobre a localização de determinados Centros Pop Rua, tendo sido citado um município em que o Centro está instalado em um local inadequado, onde ocorrem enchentes, e distante da região onde concentram-se a maior parte da população em situação de rua. Além disso, seria necessário ampliar os serviços de atendimento, como a instalação de restaurante popular e consultório na rua.
- Houve relato de que em determinadas Unidades da Defensoria os atendimentos à população em situação de rua são principalmente na área criminal e execução criminal. Mencionou-se que as pessoas em situação de rua são frequentemente abordadas pela polícia e pressionadas por seus agentes quando estão cumprindo regime aberto, livramento condicional ou medida cautelar. A Unidade também ressaltou a importância de informar nos autos que o/a usuário/a pode ser intimado no Centro Pop Rua, o que é bem aceito pelo Judiciário local.
- Em certas Unidades, as demandas chegam basicamente através do CAM e estão relacionadas à falta de vagas nos equipamentos de acolhimento durante o inverno. Foi feita a sugestão de que fossem disponibilizados modelos para atuação nesse contexto. Destacou-se que os horários para ingressar nos equipamentos são muito restritos, por esse motivo, algumas pessoas não conseguem chegar a tempo e perdem a vaga.
- A Unidade São José do Rio Preto relatou a atuação da Defensoria na organização dos da distribuição de alimentos

e reestruturação dos serviços de acolhimento à população em situação de rua. A Unidade passou a acompanhar várias frentes, como consultório na rua, hospitais psiquiátricos e tratamento para dependência química. Ressaltou-se que os equipamentos de acolhimento eram voltados para pessoas “trecheiras”, não abarcando as necessidades da população em situação de rua em outros contextos.

- Levantou-se também a importância da Lei do Superendividamento frente aos diversos atendimentos de pessoas endividadas, principalmente, em razão do empréstimo consignado. Ainda, destacou-se a necessidade de ampliação do debate acerca da regulamentação das internações compulsórias.
- O NEIJ destacou que, com relação a crianças e adolescentes em situação de rua, as principais demandas trazidas versam sobre destituição do poder familiar, cumprimento de medidas socioeducativas e abordagens truculentas da polícia. Ressaltou-se que a ausência de políticas públicas de acolhimento atrai a atuação repressiva das autoridades policiais.
- A articulação com outros órgãos e instituições foi bastante destacada. Relatou-se haver muitas demandas sobre questões possessórias, de saúde e previdenciárias. Nesta última, em especial, destaca-se a necessidade de uma aproximação entre a DPE com a DPU e demais órgãos e serviços federais.

#### **PROPOSTA**

Considerando o volume expressivo de demandas e a necessidade de coordenar estrategicamente a atuação da Defensoria Pública em torno da defesa

dos direitos das pessoas em situação de rua, recomenda-se estudo da viabilidade de um **cargo voltado exclusivamente para a atuação da população em situação de rua.**

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando os obstáculos de acesso à Defensoria Pública relatados, sugere-se a **ampliação dos atendimentos itinerantes que devem ser realizados semanalmente em locais de grande concentração de pessoas em situação de rua.** Para tanto, recomenda-se que seja feita escala para esses atendimentos contando com todos/as os/as defensores/as inscritos na atividade.

---

#### **PROPOSTA**

---

A roda de conversa evidenciou a importância do diálogo e da troca de informações entre os/as defensores/as públicos/as e os movimentos sociais e a sociedade civil para, em colaboração, avançar na garantia de direitos da população. Nesse sentido, **sugere-se a criação de espaço perene de diálogo entre cada Unidade da Defensoria, os movimentos sociais, sociedade civil locais e rede local de atuação em proteção à população em situação de rua.**

---

#### **PROPOSTA**

---

Uma vez que a sociedade civil organizada e os movimentos sociais são motores da Defensoria Pública e que, somente através desse contato, a instituição consegue ter um olhar estratégico sobre os

problemas estruturais que perpassam a população local, tendo incidência, principalmente, em ações de tutela coletiva, recomenda-se que as Unidades continuem a promover eventos abertos presenciais e virtuais, bem como visitas in loco, para aproximar-se da população da cidade e estabeleça meios de comunicação que permitam a manutenção do contato com as principais lideranças da região.

---

### PROPOSTA

---

Considerando a importância da atuação coletiva e estratégica e a própria missão da Defensoria Pública de zelar pelos direitos humanos, verifica-se a necessidade da instituição, através dos órgãos competentes, desenvolver políticas e **iniciativas que aproximem a atuação das Unidades entre si e com os Núcleos Especializados com relação à atuação com a população em situação de rua, visando a interiorização dos Núcleos e a qualificação da atuação em tutela coletiva,** e ampliando a troca de experiências e obtenção de informação sobre os caminhos possíveis para o ingresso de ações coletivas ou atuações extrajudiciais.

---

### PROPOSTA

---

Considerando a importância da atuação coletiva e estratégica e a própria missão da Defensoria Pública de zelar pelos direitos humanos e a natureza do trabalho voltado para a tutela coletiva, recomenda-se aos órgãos competentes e Conselho Superior da Defensoria Pública que criem condições

materiais e organizacionais para que as Unidades tenham capacidade de atuar em ações de tutela coletiva, em especial realizada às pessoas em situação de rua, realizando as necessárias articulações interinstitucionais e capacitações, dentre outras ações que se façam necessárias.

## PROPOSTA

Considerando que as Unidades relataram receber vários/as usuários/as imigrantes ou refugiados, sugere-se aos órgãos competentes que promovam materiais de divulgação da Defensoria em diferentes línguas, auxiliem as Unidades com os instrumentos e insumos necessários à execução desses atendimentos, e incentivem o intercâmbio com outros órgãos pertinentes ao tema, como a Defensoria Pública da União, e consulados.

### **C.2) Fluxos especializados de atendimento**

- Algumas Unidades relataram possuir fluxos específicos para atendimento à população em situação de rua. Foi compartilhado relato de que em determinada Unidade o/a usuário/a em situação de rua é atendido por oficiais/las ou agentes do CAM - não por estagiários/as, como ocorre na maioria dos casos - que compreendem a demanda jurídica e encaminham para o/a Defensor/a, de forma que o fluxo se torna mais célere e o encaminhamento mais assertivo. Outra Unidade adota um fluxo em que o CAM acompanha todos/as usuários/as em situação de rua para melhor identificação de suas demandas. Outra Unidade informou também envolver o CAM que compreende a demanda e a encaminha ao/a de-

fensor/a escalado/a para esses atendimentos na semana.

- Ressaltou-se que há dificuldade de para identificar se o/a usuário/a está em situação de rua e, quando isso não ocorre, a pessoa é atendida no fluxo normal. Indicou-se que quando o agendamento é realizado pelo DEFi e 0800, a identificação se torna mais difícil.
- Certa Unidade relatou que possui um **e-mail específico para atendimento à população em situação de rua** e um/a oficial/a fica responsável por gerenciar essa caixa de e-mails. No atendimento de triagem, caso o/a oficial/a de atendimento identifique que o/a usuário/a está em situação de rua, o caso é direcionado para alguns/mas estagiários/as mais experientes.
- Há Unidade que, prezando pela celeridade, realiza o petiçãoamento em processos de execução criminal no momento do atendimento, uma vez que a defensora responsável pelo atendimento especializado possui essa atribuição. No entanto, caso um/a defensor/a de outra área realize o atendimento, o/a usuário/a é encaminhado para o fluxo normal na unidade. Nesse sentido, destacou-se a importância de estabelecer um fluxo padronizado de atendimento para a população em situação de rua, como a dispensa de aplicação da avaliação financeira, de modo a uniformizar e aprimorar o serviço.
- No ABCD, uma Unidade estabeleceu fluxo específico para retirada de documentos. Após a solicitação via CRCJud, caso o/a usuário não compareça ao equipamento onde são realizados os atendimentos itinerantes, os/as atendentes en-

tregam para a equipe de técnicos/as do serviço. Ademais, destacou-se que a cidade da Unidade em questão é o meio do caminho entre a Capital e o litoral, de modo que há um constante trânsito das pessoas em situação de rua entre as cidades, principalmente em razão das oportunidades de trabalho que variam conforme as estações do ano e a localidade. Essa movimentação enseja o aprimoramento do atendimento aos “trecheiros” através do contato fluído entre as Unidades da Defensoria. Também se pontuou a necessidade de aprimoramento do acesso dessas pessoas às audiências virtuais.

- O NEIJ destacou a sensibilidade e complexidade dos casos que envolvem destituição do poder familiar para genitores/as e crianças e adolescentes em situação de rua, o que ensejaria uma atuação central do CAM nessas situações. A atuação da Defensoria Pública enseja um olhar focal e atento para o exercício da maternidade em situações de vulnerabilidade. Nesse sentido, a Carta de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, elaborada pelo Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres (NUDEM) e a Ouvidoria-Geral em parceria com a sociedade civil organizada, estabelece que são necessários fluxos específicos de atendimento que garantam celeridade e previnam violências institucionais como o afastamento compulsório das crianças de suas genitoras.<sup>9</sup>
- Foi informado que, na DAIEP, há uma equipe que conta com 12 defensores/as inscritos/as, 4 estagiários/as, 2 oficiais/las e 2 agentes exclusivos que realizam em média 12 atendi-

---

<sup>9</sup> Para mais informações sobre a Carta de Princípios de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, acesse: <<https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/a0a69d54-30a1-4fa4-9acf-7a6156b09a2c>>.

mentos diários de pessoas em situação de rua na área cível. A criação de uma equipe voltada somente para atendimento desses/as usuários/as foi uma reivindicação da sociedade civil que a Defensoria conseguiu efetivamente implantar. Ressaltou-se que há um convênio com o Poupatempo sobre emissão de documentos, no qual a Defensoria Pública está habilitada para assinar documentos conferindo-lhes validade.

- A DAIEP informou que a partir das reclamações e denúncias sobre equipamentos são colhidos depoimentos que documentem a manifestação. A denúncia é planilhada e compartilhada com outros órgãos. A Unidade ressalta a importância de a reclamação ser feita também no número 156 ou na Ouvidoria da Secretaria de Direitos Humanos para que seja gerado um procedimento administrativo e a Prefeitura fiscalize e retorne com informações. Se a reclamação for individual e não houver resolução administrativa, a Defensoria judicializa a demanda. Caso a denúncia seja coletiva, a Defensoria realiza visita no equipamento para documentar a situação e toma as medidas cabíveis. Com relação às vagas em Centros de Acolhida, a DAIEP possui fluxo com a SMADS: primeiramente, a pessoa deve realizar o pedido administrativamente - para demonstrar no sistema que se trata de demanda reprimida - e, em caso de negativa, a Defensoria notifica a SMADS e pode judicializar. Com relação à demanda de idosos, crianças e famílias, a Defensoria oficia a SMADS, que possui fluxo de atendimento urgente para esses casos. No que se refere aos desligamentos dos Centros, seria necessário elaborar um regimento que disciplinasse a questão, pois cada equipamento tem uma regra.

- No âmbito do projeto Lugar de Fala, foi realizada roda de conversa junto a usuários em situação de rua, aos movimentos sociais em defesa da população em situação de rua, acadêmicas que estudam as políticas voltadas para esse público e integrantes da Defensoria que atuam diretamente com a temática.<sup>10</sup> Nessa oportunidade, foi destacada a importância da escuta ativa e da oralidade nos atendimentos e do conhecimento de realidades específicas voltadas para a população em situação de rua, como solicitação de entrega de documentos físicos e provas documentais. Também foram indicadas dificuldades no acesso ao atendimento digital e a necessidade de privilegiar atendimentos presenciais para pessoas em situação de rua. Ressaltou-se que a população em situação de rua teme ingressar nos prédios da Defensoria, por isso a fundamentalidade dos atendimentos itinerantes e da capacitação das equipes para recepcionar e acolher essa população.

## PROPOSTA

Os fluxos de atendimento à população em situação de rua devem sempre considerar que se trata de pessoas com perfil heterogêneo, o que enseja um olhar interseccional, de modo a compreender as diversas vulnerabilidades a que estão sujeitas. Nesse sentido, a atuação deve atentar-se para recortes de raça/cor e etnia, gênero, diversidade sexual, nacionalidade e faixa etária, especialmente no que concerne a crianças, adolescentes e idosos/as, bem como para pessoas com deficiência.

---

<sup>10</sup> Para mais informações sobre a síntese da roda de conversa sobre a população em situação de rua no âmbito do projeto Lugar de Fala acesse: <<https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/02e0320c-5790-75a8-0fa1-6e63e5683ef7>>.

---

### PROPOSTA

---

Considerando que o Centro de Atendimento Multidisciplinar cumpre papel essencial na qualificação e facilitação dos atendimentos individuais, conferindo perspectiva psicológica e assistencial ao caso, recomenda-se às Unidades que incluam, sempre que necessário, o CAM nos atendimentos à população em situação de rua, principalmente naqueles envolvendo destituição do poder familiar.

---

### PROPOSTA

---

Tendo em vista a necessidade de simplificar e desburocratizar os procedimentos de acesso à Defensoria pela população em situação de rua, sugere-se que as Unidades adotem fluxos e meios de contato diretos e facilitados com a rede de serviços, para recebimento e encaminhamento de demandas, através de canais próprios, como e-mail ou telefone.

---

### PROPOSTA

---

No intuito de conferir celeridade ao caso, recomenda-se que as Unidades adotem fluxo semelhante de peticionamento no processo no momento do atendimento à pessoa em situação de rua, quando assim for possível.

---

### PROPOSTA

---

Considerando que os obstáculos no acesso à internet ou às ferramentas digitais adequadas para a participação em atos processuais como audiên-

cias e estudos sociais, sugere-se que as Unidades da Defensoria Pública adotem prática de disponibilizarem computadores para os/as usuários/as em situação de rua que deles necessitem, bem como auxiliem no manuseio dessas ferramentas de comunicação remota.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando os obstáculos no acesso às ferramentas digitais e de comunicação via chat, recomenda-se que as Unidades e demais órgãos competentes orientem as equipes, inclusive as de Teleagendamento, de que o atendimento às pessoas em situação de rua deve ser prioritariamente na modalidade presencial.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando as diversas violências vivenciadas pelas pessoas nas ruas e as particularidades que envolvem o atendimento à população em situação de rua nos mais variados contextos, recomenda-se que o atendimento seja sempre pautado pelo respeito, horizontalidade, escuta ativa, estabelecimento de vínculo de confiança e celeridade e que as equipes sejam orientadas acerca de protocolos para recepção e acolhimento dessas pessoas.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando os princípios elencados na Carta de Acesso à Justiça na Perspectiva de Gênero, recomenda-se que o atendimento de mulheres mães

em situação de vulnerabilidade seja prioritário, com articulação imediata dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, dispensando a exigência de agendamento, conforme fluxo já estabelecido pelo comunicado da Comissão de Estudos Interdisciplinares (CEI) (2018).

### **C.3) Atendimento criminal**

- As Unidades ressaltaram a necessidade de construção e estabelecimento de fluxos para atendimento da população em situação de rua nas bancas criminais e de execução criminal, tendo em vista que grande parcela dessa população tem processos criminais em curso ou estão cumprindo pena.
- Destacou-se que as Unidades Varas Singulares, VEC e AIC localizam-se dentro do fórum, o que impõe diversas barreiras aos/às usuários/as, que temem ingressar naquele ambiente ou são impedidos em decorrência dos requisitos de vestimenta impostos pela administração do fórum. Apontou-se que a mudança para outro prédio estava próxima, momento propício para pensar e colocar em prática fluxos de atendimento para a população em situação de rua.
  - \* Ressalta-se que, em setembro de 2023, foi inaugurado o prédio próprio da Defensoria Pública, unidade criminal, que tem o potencial de reduzir as barreiras de acesso.
- A Unidade AIC tem como principal função realizar a triagem do atendimento e encaminhar para as unidades competentes, desse modo, absorve apenas demandas residuais. O AIC tem contato direto com a DAIEP e o encaminhamento

entre essas unidades é facilitado.

- Certas Unidades informaram que os/as defensores/as inscritos/as na atividade de atendimento especializado possuem atribuição cível, portanto, as demandas criminais precisam ser encaminhadas para os colegas das bancas criminais e de execução, criando a necessidade de elaboração de fluxo específico.
- A Unidade VEC informou que, uma vez que a demanda de uma pessoa em situação de rua aporta na Defensoria, é distribuída entre os/as defensores/as e passada para o CAM, que contata também a rede de serviços. A Unidade destacou **a ausência de serviços que acolham pessoas egressas, dificultando que os/as usuários/as possam informar um endereço de residência.**
- Destacou-se que o atendimento a pessoas em situação de rua nas bancas de execução criminal é cotidiano, mas não existe um fluxo específico estabelecido. Em geral, a pessoa está tentando emitir um documento ou uma certidão e descobre que ainda está cumprindo pena, como a multa. As demandas trazidas costumam ser complexas e exigem o acesso a diversos sistemas para compreender o que está ocorrendo.
- Foi proposto o estabelecimento de fluxo para dar celeridade à emissão de documentos dentro da própria Defensoria, por exemplo, de processos antigos que tramitam no fórum da Barra Funda.

- A DAIEP relatou que muitas pessoas procuram a Defensoria para emissão de certidão de nascimento e RG para a obtenção de algum benefício social. Há uma parceria entre a DPE e o IIRGD para emissão de documentos. No entanto, esse trâmite demanda um atendimento criminal para ter conhecimento se há mandado de prisão contra o/a usuário/a. A Unidade informou que irá realizar treinamento junto com a Unidade VEC para aprimorarem esse fluxo.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando a importante experiência no DAIEP que conta com equipe própria para o atendimento à população em situação de rua, recomenda-se que a instituição expanda o modelo para outras unidades e órgãos que realizam atendimento expressivo à população em situação de rua, como o atendimento inicial criminal. Desse modo, propõe-se que seja estruturada equipe de defensores/as, estagiários/as, oficiais/las e agentes que desenvolvam exclusivamente o atendimento às pessoas em situação de rua.

---

#### **PROPOSTA**

---

Considerando que o atendimento à população em situação de rua envolve casos cíveis e criminais, sugere-se às Unidades que as haja rotatividade de defensores/as com diferentes atribuições nas atividades itinerantes.

---

#### **PROPOSTA**

---

Tendo em vista que durante os atendimentos, o/a defensor/a responsável pode se deparar com ca-

sos de atribuição de outro/a defensor/a, sugere-se que, em caso de atendimento itinerante, o/a defensor/a estude a viabilidade de o/a usuário não ter que se deslocar até a Unidade para atendimento e sejam tomadas as providências necessárias - como entrega de documentos e coleta de informações - no local onde ocorre o atendimento, bem como, na impossibilidade, que o defensor/a realize o agendamento do atendimento com prioridade para aquele/a usuário/a.

## PROPOSTA

Considerando que os atendimentos à população em situação de rua frequentemente envolvem processos criminais e de execução criminal, bem como emissão de folha de antecedentes, sugere-se que os/as defensores/as inscritos/as na atividade realizem formações sobre as principais demandas apresentadas, de modo que estejam capacitados para orientar os/as usuários/as com as informações pertinentes.

### **D) ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NAS UNIDADES DA DEFENSORIA**

- A maioria das Unidades realiza atendimentos itinerantes em equipamentos e todas relataram ter contatos diretos com a rede de serviços para promover um atendimento multidisciplinar e integrado que corresponda às necessidades dos/as usuários/as.

- **Variados formatos de atendimento itinerante:**

- ↳ A Unidade Limeira mencionou que realiza atendimento itinerantes no Centro Pop Rua e na Casa de Convivência, que são localizados longe do centro da cidade. Uma van busca os/as usuários/as no albergue público municipal e leva para o Centro Pop Rua, onde são realizadas atividades. A Defensoria tem uma sala e inicia o atendimento às 8h00, porém os/as usuários/as solicitam atendimento mais tarde, uma vez que se alimentam e tomam banho nos primeiros horários da manhã. São realizados em média, 6 a 7 atendimentos diários. Em sequência, o/a Defensor/a inscrito/a se desloca para a Casa de Convivência, local onde os/as usuários estão em uma situação mais estável e o Município entrega marmitas 2 a 3 vezes por dia. Nesse local, são realizados em média 8 atendimentos que são mais repetitivos, pois são as mesmas pessoas que frequentam. A Unidade citou como vantagens do deslocamento o contato com a rede de atendimento municipal para promover o diálogo e apresentar os serviços da Defensoria. Destacou-se o esforço dos/as técnicos/as para garantir um bom atendimento, no entanto, é nítido que a infraestrutura do Centro e da Casa é insuficiente e precisaria de mais funcionários/as contratados/as para o serviço. Mencionou-se que há contato direto entre a Defensoria e a rede, que procura os Defensores/as para tirar dúvidas sobre documentação e ingressar com ações. Também foi apontado que há conflito entre a assistência social e área da saúde do município, que geralmente apresentam opiniões divergentes sobre os casos.

- ☺ A Unidade Itaquaquecetuba ressaltou a necessidade de um contato mais próximo com a Defensoria Pública da União para encaminhamentos relacionados a questões migratórias e previdenciárias. O atendimento itinerante era feito no Centro Pop Rua, mas com a pandemia, foi paralisado e está ocorrendo somente na Unidade da Defensoria. O Centro faz encaminhamentos para a Unidade, mas não há um número expressivo de usuários/as. Foi feita visita ao Centro e constatou-se que, após a pandemia, há vários quartos inutilizados ou que estão guardando objetos e os banheiros e a cozinha encontram-se em estado precário. O CAM da Unidade tem contato muito próximo com a rede, no entanto, há resistência por parte da rede em oficiar a Prefeitura. A Segunda Subdefensoria Pública-Geral auxilia a Unidade no contato com a Secretaria das Mulheres e estão se aproximando da Secretaria de Habitação.
  
- ☺ A Unidade Santo Amaro informou que realiza atendimentos in loco em quatro dos oito equipamento da região, no entanto, há alguns serviços que são distantes, como Parelheiros, o que dificulta a execução da atividade. A Unidade não organiza atividades itinerantes extraordinárias ou nas ruas, mas alguns defensores/as participam dos atendimentos organizados pelo Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos (NCDH). Não obstante, há Defensores/as de referência para seis dos oito equipamentos, de modo que a pessoa não precisa se deslocar até a Unidade, basta que os serviços encaminham e-mail para a Defensoria solicitando atendimento. Ademais, a Unidade solicita que os

serviços enviem uma lista de pessoas que precisam de auxílio para emissão de documentos. A Unidade pontuou que no centro para idosos há muitas questões previdenciárias, o que ensejaria um contato mais próximo com a DPU.

☺ A Unidade São Miguel faz atendimento em diversos centros de acolhimento, como o Centro Castro Alves, Centro de Acolhimento de Mulheres e Centro de Acolhimento São Miguel. A Unidade também ressaltou a necessidade de intercâmbio com a DPU.

☺ A Unidade Itaquera informou que são três defensores/as atuando em cinco centros de acolhida, são realizadas três visitas presenciais por semestre. A Unidade também possui um e-mail próprio para atendimento à população em situação de rua e à rede de serviços. Apontou-se que administrativamente é difícil de obter vans para realizar atendimentos itinerantes em outras localidades. O CAM possui contato direto com a rede de serviços e com movimentos sociais que buscam a garantia e fortalecimento dos direitos da população em situação de rua. A Unidade destacou que os/as usuários/as temem o sistema de justiça e a presença da Defensoria nos equipamentos promove uma relação de confiança e segurança da atuação da instituição.

☺ Em Diadema, há uma casa de convivência e um Centro Pop, que realiza o encaminhamento das pessoas em situação de rua para atendimento na Defensoria.

- ☺ A Unidade Bauru informou que o atendimento no Centro Pop é quinzenal e que há baixa demanda. Destacou-se que não são todas as pessoas em situação de rua que acessam o Centro Pop Rua.
  
- ☺ Na Unidade Mauá são oito defensores/as inscritos/as na atividade. Fazem o atendimento especializado todo os dias na triagem, no entanto são poucos os casos que aportam na Unidade, e vão duas vezes ao mês no Centro Pop, onde são servidas refeições. Geralmente a maior concentração de pessoas é após o almoço, momento em que o/a agente CAM e o/a Defensor/a vão ao refeitório e informam sobre o serviço. Além disso, o CAM avisa os/as técnicos do equipamento para que eles/as disponibilizem no mural os dias em que a DPE fará atendimento. A Unidade mantém relação próxima com a DPU, no entanto, não há uma unidade da instituição parceira na cidade de Mauá, o que limita os encaminhamentos.
  
- ☺ A DAIEP informou que mantém constante parceria com os Núcleos Especializados, em especial o NUDDIR, NEDIPED, NEIJ e NCDH, de forma que várias demandas da população em situação de rua são resolvidas de forma extrajudicial através de pedidos administrativos, uma vez que mantêm amplo contato com o poder público e com a rede de serviços. A DAIEP também promove atendimentos especializados em locais específicos, por exemplo, com demandas de crianças. Indicou-se que a relação com a SMADS é fluída e que há contato direto com a DPU, que realiza atendimentos semanais no

SEFRAS. A relação com os movimentos sociais é feita em parceria com a Ouvidoria. Destacou-se a importância do programa Pop Rua Jud, encabeçado pela Justiça Federal que alcança em média 600 pessoas em situação de rua por mês. São feitas reuniões em conjunto com a SMADS, Secretaria e Ouvidoria de Direitos Humanos, Ministério Público e Defensoria para discussão de casos específicos.

- Com relação ao Centro de Referência para Crianças e Adolescentes em situação de rua, o NEIJ destacou que são realizados atendimentos in loco, no entanto, a demanda é baixa. Uma das hipóteses para esse fenômeno é o fato de o equipamento estar localizado próxima a uma unidade policial, o que inibe os adolescentes a se aproximarem do serviço. Destacou-se que grande parte dos adolescentes passou pela Fundação Casa ou têm questões relacionadas à dependência química. Ainda, ressaltou-se a necessidade de maior articulação entre os Conselhos Tutelares e a SMADS para promover a execução das políticas voltadas para as crianças e adolescentes.

#### **PROPOSTA**

Considerando a importância da atuação integrada e multidisciplinar nos casos que envolvem pessoas em situação de rua, recomenda-se às Unidades e aos órgãos competentes que busquem o constante mapeamento, conexão e diálogo com a rede de serviços psicológico, de assistência social e de saúde, os poderes públicos e demais instituições do sistema de justiça, em especial a Defensoria Pública da União (DPU).

---

### PROPOSTA

---

Considerando a complexidade e especificidades dos territórios, a heterogeneidade das demandas e a necessidade do estabelecimento de fluxos que possibilitem um atendimento institucionalizado, recomenda-se que as Unidades tenham mapeados os serviços que trabalhem com crianças e adolescentes em situação de rua nos territórios, como CRAS, CREAS e SCFV, de modo que haja o diálogo perene para sistematizar e atualizar os protocolos e práticas de atendimentos voltados para pessoas em situação de rua, sobretudo crianças, adolescentes e famílias.

---

### PROPOSTA

---

Considerando que os atendimentos itinerantes importam em uma série de planejamentos e articulações interinstitucionais, recomenda-se aos órgãos competentes que forneçam suporte às iniciativas e facilitação na obtenção de materiais e infraestrutura para realização da atividade. Além disso, recomenda-se que haja o estabelecimento de política que garanta um maior número de realização de atendimentos itinerantes e territorializados à população em situação de rua;

---

### PROPOSTA

---

Considerando que em algumas localidades as pessoas em situação de rua não frequentam determinado equipamento, sugere-se que as Unidades com atendimento especializado realizem também atendimentos itinerantes periódicos nos territórios

de maior concentração dessa população, inclusive em vias e praças públicas.

#### **PROPOSTA**

Nas localidades em que há equipamentos voltados para a população em situação de rua que não são abrangidos pelo atendimento itinerante regular da Unidade, sugere-se que haja defensores/as de referência para cada um desses serviços, de modo que tenham canal de comunicação célere e facilitado com a Defensoria Pública.

#### **PROPOSTA**

Considerando os horários restritos de alimentação e ingresso nos equipamentos de acolhimento, sugere-se que as atividades voltadas para a população em situação de rua contem, sempre que possível, com o fornecimento de alimentos para possibilitar que mais pessoas participem.

### **E) COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

- Para além dos atendimentos realizados nos equipamentos parceiros, as Unidades não efetuam uma estratégia específica de divulgação dos serviços da Defensoria Pública em outros locais e meios de comunicação.
- No que se refere ao contato com o público do serviço, algumas Unidades adotam meios de comunicação específicos para dialogar com os/as usuários/as de modo a facilitar o contato após o atendimento inicial, para informar sobre andamentos do caso e solicitar documentos. Nesse sentido, foi relatada

a iniciativa da Unidade Itaquera que resultou na criação de um e-mail específico para o atendimento à população em situação de rua para manter o contato com os/as usuários/as e técnicos/as da rede de serviços e um/a oficial/a fica responsável por gerenciar essa caixa eletrônica.

- Tendo em vista que a atividade é renovada a cada seis meses, os integrantes de determinada Unidade criaram uma planilha onde detalham os atendimentos da população em situação de rua de forma que os/as defensores/as tenham sempre acesso ao histórico do caso e que os/as usuários/as não tenham que repetir informações.
- Foi destacado por uma Unidade que há mais atendimentos de retorno do que iniciais em relação a população em situação de rua, o que demonstra a necessidade de ampliar a divulgação do serviço para que mais pessoas conheçam a Defensoria.
- A proatividade para agendamentos e facilitação do atendimento foi destacado por defensora que relatou que realiza os agendamentos necessários para aqueles que passam por atendimento e informa que estará no equipamento em 15 dias, caso o/a usuário/a deseje um atendimento de retorno.

#### **PROPOSTA**

Considerando que o acesso à informação é fundamental para que os/as usuários/as busquem a Defensoria Pública, sugere-se aos órgãos competentes e às Unidades que realizem estratégias de divulgação dos serviços da instituição em equi-

pamentos da rede de serviços, unidades de saúde, escolas, vias públicas com grande concentração de pessoas em situação de rua e canais de comunicação locais, como rádios e jornais.

## PROPOSTA

Considerando que é necessário estabelecer meios de contato facilitados com a população em situação de rua, sugere-se que as Unidades adotem canais de contato alternativos que se adequem às necessidades dessas pessoas, como e-mail específico, telefone fixo, intermediação do contato via rede de serviços e movimentos sociais organizados ou o reagendamento periódico realizado pela equipe da Defensoria para que a pessoas sempre tenha uma data para retorno.

### F) PESQUISA E CAPACITAÇÕES

- A DAIEP em parceria com o NUDECON promoveu uma formação específica sobre superendividamento, tendo em vista que muitas pessoas em situação de rua encontram-se nessa situação, e com a Unidade VEC sobre os procedimentos para emissão de documentos e existência de mandado de prisão a ser cumprido.
- A aproximação da Defensoria das polícias foi outro importante tema abordado pelas Unidades. A Unidade Santo Amaro relatou ter promovido junto a policiais da Polícia Militar uma formação sobre abordagens com a população em situação de rua. A unidade de São José do Rio Preto também tem desenvolvido ações de educação em direitos para as forças policiais.

---

## PROPOSTA

---

Considerando que o caráter multidisciplinar e interseccional do atendimento à população em situação, sugere-se que as Unidades da Defensoria Pública promovam formações e capacitações continuadas presenciais e virtuais periódicas para toda a equipe acerca dos protocolos e fluxos de atendimento desses/as usuários/as em parceria com o CAM, rede de serviços, movimentos sociais, acadêmicos, EDEPE e academias de polícia que estejam interessadas em promover a educação em direitos.

---

## PROPOSTA

---

Considerando a violência a que está exposta a população em situação de rua, além das constantes denúncias de violência e abusos por parte das forças de segurança pública, sugere-se que a Defensoria Pública promova interlocução e parceria para contribuir com os cursos de formação das instituições de segurança públicas com o propósito de fomentar os direitos humanos e transmitir conhecimento sobre os desafios vividos pelas pessoas em situação de vulnerabilidade.

---

## PROPOSTA

---

Considerando a potencialidade do trabalho da Defensoria em relação a sua capacidade de, a partir das demandas jurídicas individuais da população, contribuir com a visibilidade de problemas estruturais, propõe-se a elaboração de relatórios periódicos que sistematizem a atuação de cada Unidade

da Defensoria para que contribuam com a formulação ou fortalecimento de políticas de acesso à justiça da população em situação de rua.

---

### **PROPOSTA**

---

Considerando a importância da produção de dados para a formulação e aprimoramento das políticas públicas, sugere-se que as Unidades e órgãos da Defensoria mantenham dados atualizados sobre os atendimentos à população em situação de rua, especialmente no que concerne ao perfil dos/as usuários/as, equipamentos que costuma frequentar e demandas externadas.

---

### **PROPOSTA**

---

Para além dos dados e relatórios produzidos internamente pela Defensoria Pública, sugere-se que as Unidades estabeleçam parcerias com organizações da sociedade civil, movimentos sociais, grupos de estudo e projetos de extensão universitários para a realização de pesquisas que sistematizem dados e produzam diagnósticos sobre a população de rua nos territórios.

---

### **PROPOSTA**

---

Considerando que as ferramentas digitais auxiliam a difundir o conhecimento, sugere-se que as Unidades da Defensoria Pública em parceria com a EDEPE elaborem e divulguem materiais explicativos, como manuais, folders e vídeos, no intuito de formar uma base consolidada e permanente de

orientações que possam ser compartilhadas por toda a equipe e alinhar as condutas e fluxos de trabalho.

---

### PROPOSTA

---

Considerando a missão institucional da Defensoria Pública e a fundamentalidade da difusão de informações acerca dos direitos da população usuária, sugere-se que as Unidades promovam, em parceria com a rede de serviços e a EDEPE, atividades e materiais de educação em direitos para a população em situação de rua.

---

### PROPOSTA

---

Considerando os obstáculos atravessados pela população em situação de rua na obtenção de determinadas documentações, como a certidão de declaração de imposto de renda, sugere-se que os procedimentos de contratação de pessoas em situação de rua para participação em eventos e palestras seja desburocratizado, a fim de garantir acesso e ampla participação. Além disso, recomenda-se que os pagamentos não sejam realizados mediante reembolso, uma vez que essa prática impede que pessoas sem recursos financeiros possam executar as atividades.

## **G) PLEITOS DA RUA**

- Um importante momento do dia dedicado à reflexão sobre o atendimento da Defensoria para a população em situação de rua foi a roda de conversa realizada em parceria com o

SEFRAS e outros movimentos sociais.

- Durante a roda de conversa, ficou evidente a articulação e importante mobilização de diversos grupos sociais na cidade com a Defensoria Pública. Diversas lideranças e defensores/as de direitos humanos que atuam na defesa e garantia do direito à moradia e dos direitos da população em situação de rua participaram da atividade que percorreu todo o período da tarde. O encontro também se mostrou importante para divulgar o trabalho da Defensoria e apresentar aos presentes como a Defensoria pode atuar e fortalecer as causas sociais.
- **Os movimentos e os participantes apresentaram as seguintes demandas durante a Roda de Conversa com a Sociedade Civil:**
  - ☺ Fortalecimento do atendimento presencial na Defensoria Pública, considerando os obstáculos que a população enfrenta no acesso à internet e às ferramentas digitais necessárias ao atendimento virtual.
  - ☺ Necessidade de as Unidades da Defensoria Pública estarem de portas abertas para atendimento ao público e para prestar informações sobre os fluxos de atendimento e agendamento.
  - ☺ Necessidade de fortalecimento das atuações itinerantes territorializadas da Defensoria Pública e da Ouvidoria-Geral, de modo que a instituição se desloque até os/as usuários/as.
  - ☺ Estabelecimento de fluxos de atendimento criminal, inclusive itinerante, para os/as usuários/as em situação

de rua.

- ☺ Aprimoramento dos canais de agendamento remotos, como DEFi e Central de Teleagendamento.
- ☺ Aprimoramento dos fluxos internos da Defensoria Pública para que o atendimento às pessoas em situação de rua seja célere e desburocratizado.
- ☺ Estudo da viabilidade de um cargo voltado exclusivamente para a atuação da população em situação de rua.
- ☺ Padronização do atendimento à população em situação de rua realizado pela Defensoria, de modo que os fluxos adotados sejam compartilhados por toda a instituição.
- ☺ Maior divulgação dos serviços da Defensoria Pública em locais estratégicos através de materiais de fácil compreensão.
- ☺ Necessidade de ampliação da infraestrutura da Defensoria Pública para que os atendimentos sejam agendados com mais celeridade.
- ☺ Distribuição de materiais e realização de atividades de educação em direitos para a população em situação de rua em conjunto com a EDEPE.
- ☺ Necessidade de constante articulação entre a Defensoria e a rede de serviços socioassistenciais.

- ☺ Promoção de formações e capacitações continuadas das equipas da Defensoria Pública em conjunto com a rede, com a sociedade civil organizada e com a EDEPE de modo a aprimorar o atendimento à população em situação de rua.
- ☺ Aproximação da DPE com a DPU para facilitar os encaminhamentos entre as instituições, considerando que vários usuários/as apresentam demandas relacionadas a questões previdenciárias e benefícios sociais.
- ☺ Fortalecimento das atuações estratégicas em tutela coletiva promovidas pelos Núcleos Especializados, tendo em vista as demandas de carácter coletivo da população em situação de rua.
- ☺ Realização de visitas periódicas de monitoramento dos equipamentos voltados para a população em situação de rua.
- ☺ Fortalecimento das políticas públicas de acesso à moradia digna e atuação coletiva da Defensoria Pública nessa temática.
- ☺ Combate à criminalização dos movimentos sociais e atuação estratégica da Defensoria nesse sentido.
- ☺ Ampliação das políticas públicas voltadas para pessoas em situação de rua, como vagas em casas de

acolhimento e distribuição de alimentos.

- ☺ Maior planejamento por parte do Poder Público sobre a disponibilidade de vagas em locais de acolhimento, considerando que os períodos de inverno já são previstos.
- ☺ Ampliação das políticas de acolhimento para casais e famílias, considerando que as crianças e adolescentes devem ter resguardados seus direitos com absoluta prioridade, bem como pessoas idosas, e atuação da Defensoria na garantia desses pleitos.
- ☺ Combate às políticas higienistas de suposta revitalização dos espaços urbanos em que se concentram pessoas em situação de rua.
- ☺ Monitoramento dos canais de denúncia dos serviços ofertados pelo Município e pelo Estado, principalmente dos albergues.
- ☺ Combate à abordagem truculenta das autoridades policiais, da GCM e da zeladoria urbana e conscientização sobre a retirada de pertences da população em situação de rua. Proposta para que a Defensoria atue junto ao Poder Público para facilitar o acesso à documentação das pessoas em situação de rua, cadastro biométrico, quem poderia emitir caso fosse necessário.
- ☺ Ampliação e fortalecimento das políticas de assistência social e de psicologia, como os CRAS, CREAS e CAPS.

# GALERIA

# DE FOTOS

**OUVIDORIA** **POP**  
**ITINERANTE** **RUA**



# OUVIDORIA ITINERANTE

POP  
RUA

## **PARTICIPARAM DA ESCRITA DESTE RELATÓRIO**

Amanda Hildebrand Oi  
Camila Marques  
Fernanda Balera  
Paloma Casanovas

## **CONCEITO**

João Vitor de Oliveira dos Santos

## **DIAGRAMAÇÃO**

João Vitor de Oliveira dos Santos

O Relatório Ouvidoria Itinerante POP Rua abrange os principais destaques da atuação da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na edição especial POP Rua do projeto Ouvidoria Itinerante realizada no dia 16 de maio de 2023.

e-mail: [ouvidoria@defensoria.sp.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.def.br)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)