



Olhares de Profissionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: análise das demandas e da atuação com a população em situação de rua

Views of Professionals from the Public Defender's Office of the State of São Paulo: analysis of the demands and the performance with the homeless population

Opiniones de Profesionales de la Defensoría Pública del Estado de São Paulo: análisis de las demandas y del trabajo con personas sin hogar

Points de Vue des Professionnels du Bureau du Défenseur Public de l'État de São Paulo: analyse des demandes et du travail avec les sans-abri

Arthur Neves¹ e Antonio Euzébios Filho²

¹ Estudante de Psicologia no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
E-mail: arthurneves12@usp.br

² Psicólogo pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, Brasil; mestre e doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, Brasil. Docente do curso de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social do Instituto Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

E-mail: antonioeuzebios@usp.br

Resumo

A proposta da realização de pesquisa foi pensada em parceria com o Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, sendo fruto de uma parceria recente articulada com o serviço de triagem da Defensoria Pública voltada para atendimento da população em situação de rua. Se propõe, nesse sentido, na realização de entrevistas com profissionais do Centro de Atenção Multidisciplinar (CAM) da Divisão de Atendimento Inicial Especializado (DAI) para sistematização dos desafios e possibilidades dos psicólogos e assistentes sociais do referido serviço de triagem nos seguintes aspectos: (1) no contato com a população atendida; (2) nas demandas recebidas pela defensoria pública das pessoas em situação de rua; (3) no contato com a rede de apoio (4) na articulação em rede. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa é sistematizar, a partir do olhar de psicólogos e assistentes sociais do CAM, as demandas e as necessidades primárias e secundárias da população atendida, os principais desafios de atuação em rede intersetorial e as recomendações destes profissionais ao andamento e execução das políticas públicas, especialmente em relação às diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental e dos serviços especializados à população em situação de rua. Diante do conteúdo exposto nas entrevistas e de sua análise, foi observado que apesar da boa relação entre as profissionais e a população em situação de rua que procuram o serviço, dificilmente o trabalho se direciona para uma mudança real de perspectiva dos usuários, se realiza mais enquanto solução de demandas pontuais. Fato que decorre, principalmente, da disparidade entre as demandas que chegam e os recursos disponíveis a atendê-las, tanto na Defensoria pública em si quanto na articulação em rede com outros serviços.

Palavras-Chave: População em Situação de Rua; Defensoria Pública, Políticas Públicas; Ação Pública; Psicologia Política.

Abstract

The proposal to carry out the research was conceived in partnership with the Specialized Nucleus in Citizenship and Human Rights of the Public Defender of the State of São Paulo, being the result of a recent partnership articulated with the triage service of the Public Defender's Office aimed at assisting the population without housing. So, it is proposed to conduct interviews with professionals from the Multidisciplinary Care Center (CAM) of the Specialized Initial Care Division (DAI) to systematize the challenges and possibilities of psychologists and social workers of the aforementioned triage service in the following aspects: (1) in contact with the population served; (2) in the demands received by the public defender from homeless people; (3) in contact with the support network (4) in the network articulation. Therefore, the objective of this research is to systematize, from the perspective of CAM psychologists and social workers, the demands and primary and secondary needs of the population served, the main challenges of working in an intersectoral network and the recommendations of these professionals for the progress and execution of public policies, especially in relation to the guidelines of the National Mental Health Policy and specialized services for the homeless population. Due to the content exposed in the interviews and their analysis, it was observed that

despite the good relationship between the professionals and the homeless population who seek the service, the work is hardly directed towards a real change in the users' perspective, it is performed more as a solution to specific demands. This is mainly due to the disparity between the demands that arrive and the resources available to meet them, both in the Public Defender's Office itself and in the network articulation with other services.

Keywords: Homeless People; Public Defenders; Public Policies; Public Action; Political Psychology.

Resumen

La propuesta de realización de una encuesta fue pensada en parceria com el Núcleo Especializado en Ciudadanía y Derechos Humanos de la Defensoría Pública del Estado de São Paulo, siendo fruto de una parceria reciente articulada con el servicio de clasificación de la Defensoría Pública centrado en lo servicio a la población en situación de calle. En este sentido, se propone realizar entrevistas a profesionales del Centro de Atención Multidisciplinar (CAM) de la División de Atención Inicial Especializada (DAI) para sistematizar los desafíos y posibilidades de los psicólogos y trabajadores sociales del citado servicio de clasificación en los siguientes aspectos: (1) en contacto con la población atendida; (2) en las demandas recibidas por el defensor público de personas que viven en la calle; (3) en contacto con la red de apoyo (4) en la articulación de la red. Por eso, el objetivo de esta investigación es sistematizar, desde la perspectiva de los psicólogos y trabajadores sociales de la CAM, las demandas y necesidades primarias y secundarias de la población atendida, los principales desafíos de trabajar en una red intersectorial y las recomendaciones de estos profesionales. para el avance y ejecución de las políticas públicas, especialmente en relación a los lineamientos de la Política Nacional de Salud Mental y servicios especializados para la población sin hogar. Dado el contenido expuesto en las entrevistas y su análisis, se observó que a pesar de la buena relación entre los profesionales y la población sin hogar que buscan el servicio, el trabajo difícilmente se orienta hacia un cambio real en la perspectiva de los usuarios, se realiza más como solución a demandas específicas. Esto se debe principalmente a la disparidad entre las demandas que llegan y los recursos disponibles para atenderlas, tanto en la propia Defensoría Pública como en la articulación de la red con otros servicios.

Palabras Clave: Población de la calle; Defensores del Pueblo; Políticas Públicas; Acción Pública; Psicología Política.

Resumé

La proposition d'effectuer la recherche a été conçue en partenariat avec le Noyau spécialisé en citoyenneté et droits de l'homme du Défenseur public de l'État de São Paulo, étant le résultat d'un récent partenariat articulé avec le service de triage du Bureau du Défenseur public visant à assister la population en situation de rue. En ce sens, il est proposé de mener des entretiens avec des professionnels du Centre de soins pluridisciplinaires (CAM) de la Division des soins initiaux spécialisés (DAI) pour systématiser les défis et les possibilités des psychologues et des travailleurs sociaux du service de triage susmentionné dans les aspects suivants : (1) en contact avec la population desservie; (2) dans les revendications reçues par le défenseur public des personnes vivant dans la rue ; (3) en contact avec le réseau support (4) dans l'articulation du réseau. En ce sens, l'objectif de cette recherche est de systématiser, du point de vue des psychologues du CAM et des travailleurs sociaux, les demandes et besoins primaires et secondaires de la population desservie, les principaux défis du travail en réseau intersectoriel et les recommandations de ces professionnels. pour l'avancement et l'exécution des politiques publiques, notamment en relation avec les orientations de la Politique Nationale de Santé Mentale et des services spécialisés pour la population sans domicile. Compte tenu du contenu exposé dans les entretiens et de leur analyse, il a été observé que malgré la bonne relation entre les professionnels et la population itinérante qui sollicitent le service, le travail n'est guère orienté vers un réel changement du point de vue des usagers, il est effectué plus comme une solution à des demandes spécifiques. Ceci est principalement dû à la disparité entre les demandes qui arrivent et les ressources disponibles pour y répondre, tant au sein du Bureau du Défenseur public lui-même que dans l'articulation du réseau avec d'autres services.

Mots Clés: Population des Rues; Défenseurs Publics; Politiques Publiques; Action Publique; Psychologie Politique.

Introdução

Trata-se de proposta de realização de pesquisa pensada em parceria com o Núcleo Especializado em Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. É fruto de uma parceria recente com o serviço de triagem da Defensoria Pública, voltada para atendimento da população em situação de rua. A proposta é realizar entrevistas com profissionais do Centro de Atenção Multidisciplinar (CAM) da Divisão de Atendimento Inicial Especializado (DAI) para sistematização dos desafios e possibilidades dos psicólogos e assistentes sociais do referido serviço de triagem em quatro aspectos: (1) no contato com a população atendida; (2) nas demandas apresentadas a defensoria; (3) no contato com a rede de apoio das pessoas em situação de rua; (4) na articulação em rede e no que diz respeito à execução das políticas públicas. Assim, o objetivo desta pesquisa é sistematizar, a partir do olhar de psicólogos e assistentes sociais do CAM, as demandas e as necessidades primárias e secundárias da população atendida, os principais desafios de atuação em rede intersetorial e as recomendações destes profissionais ao andamento e execução das políticas públicas, especialmente em relação às diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental e dos serviços especializados à população em situação de rua (Dantas e cols., 2014; Silva, 2018a; 2018b).

A situação de rua é um problema dos centros urbanos brasileiros e reproduz o que acontece estruturalmente no Brasil, traduzindo um cenário marcado por profundas desigualdades sociais. O centro de São Paulo é emblemático nesse sentido ao reunir diferentes setores marginalizados da cidade, assim como uma população de migrantes de regiões mais pobres do país e imigrantes de países periféricos do capitalismo (Leal, 2011, Rolnik, 2015; Telles e Hirata, 2007).

Segundo Sicari e Zanella (2018), em estudo que realizou uma rigorosa revisão da literatura brasileira sobre a temática, diferentes motivos levam as pessoas a viverem na rua: desemprego, pobreza, violência doméstica, situações familiares e rompimento de vínculos afetivos, perda de moradia, uso excessivo de álcool e outras drogas, entre outros. Longe de ser exceção, a população em situação de rua vem crescendo na cidade de São Paulo. De acordo com o censo da população de rua realizado pela Prefeitura do município, 24.344 pessoas vivem em situação de rua, sendo destes 11.693 acolhidos e 12.651 não acolhidos. O Censo ainda revela uma população majoritariamente masculina (85%), parda (47,6%) e entre 31 e 49 anos (46,6%). Ainda segundo o Censo, pelo menos 35% dos motivos que levam as pessoas a viverem na rua tem uma relação direta com questões relacionadas à Saúde Mental, como uso de álcool e drogas e depressão (Censo da população em situação de rua, 2019).

Com este quadro e com a demanda colocada pela Defensoria Pública para aprimoramento dos atendimentos ligados a questões de Saúde Mental, tomamos como referência técnica a Política Nacional de Saúde Mental (Brasil, 2001), baseada na lógica da redução de danos, desospitalização e oferta de serviços de portas abertas, como os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). Outra referência técnica que baliza os atendimentos da triagem - e assim, também, nossa análise - corresponde à Política Nacional para Atendimento à População em Situação de Rua, que prevê ações intersetoriais e diversos serviços especializados de atendimento à esta população, como o Centro de Referência Especializado para a população de rua (CREAS – pop rua) (Brasil, 2009).

As triagens intersetoriais realizadas pela Defensoria Pública - localizada no centro da cidade de São Paulo, onde segundo o referido Censo da população em situação de rua (2019), está localizada a

maioria das pessoas que estão vivendo na rua - buscam identificar as demandas da população de rua e levá-las aos serviços especializados, seja de assistência social, seja da Saúde Mental e outros, como as demandas propriamente jurídicas.

Em meio a diferentes serviços e políticas que perpassam o serviço de triagem do CAM, elegemos como já dito a Política Nacional de Saúde Mental e a Política Nacional para atendimento à População de rua como fundamentos técnicos que nos permitem caracterizar e analisar limites e possibilidades de ação de psicólogos e assistentes sociais no referido serviço.

Para Sicari e Zanella (2018), os serviços especializados para o atendimento da população em situação de rua, como os serviços pop rua e os abrigos, encontram diversos entraves para realizar o acolhimento e incluir esta população em programas sociais. Os obstáculos identificados pelas autoras são: a própria estrutura dos serviços de acolhimento, que muitas vezes são serviços com um regimento excessivo, hora de entrada e saída, com regras impostas de higiene; a falta de profissionais nos serviços de acolhida e nos serviços de assistência social especializados, que impedem que estes realizem, por exemplo, buscas ativas nas ruas e se aproxime da população em situação de rua; a não concretização de uma política efetivamente intersetorial; também uma resistência desta população à institucionalização, além de dificuldades de relacionamento e comunicação que se agravam com o uso excessivo de álcool e outras drogas, entre outros. Por fim, as autoras também identificam uma dificuldade da rede intersetorial em particular, por exemplo, os serviços especializados para atendimento da população em situação de rua com a rede de Saúde Mental.

1. Caminho Metodológico

A base metodológica está fundamentada na proposta de análise qualitativa das informações coletadas em entrevistas semiestruturadas realizadas com pelo menos dois profissionais (psicóloga e assistente social). As entrevistas foram realizadas somente após a submissão da proposta e aprovação do comitê de ética e após leitura e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido pelos participantes.

Após consentimento para gravação das entrevistas, elas foram transcritas na íntegra. Os discursos/informações sobre os temas tratados nestas entrevistas foram agrupados, em um primeiro momento, por similaridade de temáticas abordadas. O agrupamento desses discursos em temas permitiu interpretar, teoricamente, as questões particulares dos nossos objetos de estudo. Os eixos interpretativos balizaram a identificação de aspectos centrais e secundários dos discursos (Jacques, 1993). Ainda é importante lembrar que a hierarquização das informações coletadas não se deu apenas pela repetição das informações, mas pela relevância qualitativa que elas assumem na totalidade dos discursos dos participantes.

O roteiro semi-estruturado de questões guarda relação com os objetivos desta pesquisa e assim se constituem como um caminho para interpretação das informações por temáticas e posteriormente por eixos interpretativos. O roteiro para entrevista abordará quatro elementos: (1) contato com a população

atendida (2) as demandas percebidas; (3) O contato com a rede de apoio (4) A articulação em rede com outros serviços.

Assim, foi possível sistematizar, a partir do olhar da psicóloga e assistente social, as demandas e as necessidades primárias e secundárias da população atendida, os principais desafios de atuação em rede intersetorial e as recomendações destes profissionais ao andamento e execução das mencionadas políticas públicas.

Partes dos discursos da psicóloga e da assistente social foram citadas durante o texto, utilizando de nomes fictícios com o objetivo de preservar a identidade das entrevistadas. Os nomes utilizados nas citações são Maria e Beatriz referindo-se a assistente social e a psicóloga, respectivamente. Maria já atua enquanto assistente social há quinze anos, trabalhando na Defensoria há um pouco mais de dois anos e meio e na especificidade com a população em situação de rua por dois anos, enquanto Beatriz já desenvolve seu trabalho de psicóloga há dezoito anos, trabalhando na Defensoria há quase dois anos e na especificidade da população em situação de rua, o mesmo período.

A análise do que os profissionais percebem sobre as demandas da população em situação de rua, ancorada na própria literatura brasileira que trata do tema foi sustentada, assim como sugere Zenaide (2007), Martín-Baró (2000) e Silva (2011), em três dimensões do fenômeno: (i) direitos sociais; (ii) processos de socialização e redes de apoio (iii) vivências de violência e de sofrimento psicossocial.

2. Análise de Resultados

A partir da análise das informações, chegamos a quatro categorias de análise: 1) O contato com a população de rua 2) As demandas da população de rua 3) O contato com a rede de apoio 4) O trabalho em rede.

A primeira categoria é referente a como são feitos os atendimentos e como é esse contato com a população de rua. A segunda categoria refere-se às demandas que são apresentadas à Defensoria Pública pela população de rua, se são solucionadas, se há necessidade de retorno e como se dá esse movimento para solucioná-las. A terceira se há necessidade do contato com a rede de apoio das pessoas que contactam a Defensoria Pública e como isso é feito. E a quarta categoria é sobre como é a articulação da Defensoria com outros serviços no trabalho com a população de rua, sua importância e quais dificuldades são enfrentadas nesse contato.

2.1. O Contato com a População de Rua

Dentro do aparelho da Defensoria Pública existe um núcleo especializado no atendimento à população em situação de rua que pertence ao DAI, Divisão de Atendimento Inicial. Então, quando

existe a necessidade da população de rua de entrar em contato com a Defensoria Pública, isso é feito por meio de um atendimento presencial no formato de plantão no prédio da Defensoria localizado no Centro de São Paulo. No entanto, diante do contexto da pandemia de Covid-19, houve a necessidade da reestruturação dos atendimentos visando a continuidade do serviço com a segurança sanitária adequada.

Antes da pandemia, os atendimentos foram programados para serem realizados das oito ao meio-dia de segunda a quinta-feira, sendo que o horário para pegar as senhas era das sete às nove e meia. Os interessados no atendimento que pegavam uma senha nesse período eram atendidos, sendo primeiro chamados e atendidos por um defensor plantonista que lhes fazia um cadastro e perguntas para entender se a demanda das pessoas eram direcionadas para a área jurídica, e assim, encaminhadas para o atendimento com os defensores, ou se era uma demanda para o CAM, Centro de Atenção Multidisciplinar.

“A população em situação de rua que procuram a Defensoria lá no Centro tem um atendimento especializado para eles. O atendimento é de segunda a quinta, eles tinham que chegar das sete às nove e meia para pegar uma senha. Então, todos que pegavam a senha naquele dia dentro desse horário eram atendidos naquele dia. Ficavam aguardando por ordem de chegada, todos que procuravam a Defensoria. E aí assim, todos eram chamados pela senha por uma oficial que pegava o nome, pegava os dados, fazia o cadastro e via se o atendimento, se a pessoa precisava de um atendimento jurídico, às vezes, era questão de documentação que ela mesma fazia ou se era com a gente, com o CAM, que é o Centro de Atendimento Multidisciplinar da Defensoria.” (Beatriz).

As duas profissionais entrevistadas pertencem ao CAM, e mesmo com o horário delimitado das 8h às 12h, muitas vezes, havia a necessidade desse tempo ser extrapolado, pois esse período não bastava para atender a todos.

“É bem difícil de você fazer o atendimento com tranquilidade, com todas as articulações precisa, acho que se a gente pensar aí que a média é de 20 atendimentos, 10 atendimentos para cada profissional em uma manhã é algo surreal para a psicologia e o serviço social, para o tipo de atendimento que a gente entende que é um atendimento de qualidade.” (Maria).

Perante a pandemia de coronavírus, houve a necessidade da reformulação dos atendimentos para adequar-se ao momento vivido, procurando garantir a segurança tanto das profissionais da defensoria como daqueles que solicitam o serviço.

Durante algum tempo os atendimentos foram suspensos até que houvesse a reestruturação dos atendimentos por meio remoto. No entanto, esse modelo de atendimento remoto não contemplava as pessoas em situação de rua, e não houve diminuição das demandas. Pelo contrário, além das demandas que já vinham sendo requisitadas, houve um crescimento na demanda por documentação com intuito do resgate do auxílio emergencial.

Diante disso, foi formulada a ideia de um modelo de agendamento para os atendimentos, procurando evitar o grande número de pessoas esperando, como acontecia quando era o sistema de plantões.

O contato para o agendamento era feito por telefone ou e-mail, geralmente, por meio do IIRGD, Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt, ou por algum outro serviço. Porém, conforme o tempo foi passando, cada vez mais houve a solicitação por agendamento na recepção da Defensoria,

algo que foi acatado, entendendo a dificuldade de contato telefônico ou e-mail para as pessoas em situação de rua. E é assim que o atendimento continua ocorrendo até hoje.

Ao questionar as entrevistadas sobre se era comum o retorno dos usuários do serviço, foi apresentado que a grande maioria retornava quando havia necessidade de continuar o processo de solução da demanda, também, retornavam com novas demandas. Além da ajuda para sanarem as demandas, um motivo apontado pelo retorno dos usuários foi o contato que tinham na Defensoria, sendo um lugar onde podiam ser ouvidos com atenção, algo que nem sempre ocorria em outros contextos, isso criava um vínculo com as profissionais e propiciava o retorno a defensoria.

“Muitas retornavam muitas vezes tanto por, eu acho que assim um pouco de ser um lugar que elas eram ouvidas e atendidas e tendo a demanda olhada e encaminhada”
(Beatriz).

Quando o retorno não acontecia era difícil contatá-los pois era comum que não houvesse celular e o acesso a internet era restrito. O que é feito é o contato com outros serviços para saberem se há notícias daqueles que não retornaram à defensoria, visto que é comum que aqueles que procuram a Defensoria, também procuram outros serviços como CAPS, Centro Pop, albergues e outros.

O que apareceu de problemas no contato com a população de rua era que algumas vezes os indivíduos se encontravam alcoolizados ou estavam irritados por terem que esperar a manhã inteira para serem atendidos, inclusive aqueles que eram atendidos por último teriam que escolher entre ser atendidos ou almoçar pois devido ao tempo não era possível fazer os dois. Diante dessas situações adversas, as profissionais procuravam atuar com calma e tranquilidade. No entanto, isso não pareceu ser um aspecto de grande incômodo na fala delas.

2.2. As demandas da População de Rua

O trabalho da Defensoria Pública em conjunto da população em situação de rua ocorre a partir do contato desses que procuram a defensoria para auxiliar em problemas que tem ou vem passando e desejam solucionar, podendo ser de caráter jurídicos ou não. A resolução, então, surge tendo como referência esse contato inicial quando as demandas são apresentadas. Nesse sentido, esse trabalho consiste na escuta desses indivíduos e na busca de estratégias para a solução dos problemas apresentados.

Conforme já foi dito anteriormente, após uma triagem inicial, o usuário do serviço é encaminhado para os defensores públicos ou para o CAM, Centro de Atendimento Multidisciplinar, dependendo da demanda que é apresentada. Os defensores tomam conta de demandas de caráter jurídico enquanto o CAM fica encarregado de demandas diversas que podem ser articuladas por vias extrajudiciais.

Nem sempre, as demandas direcionadas ao CAM são possíveis de resolver ali mesmo. Às vezes, há a necessidade de entrar em contato com outros serviços ou mesmo realizar o encaminhamento para eles. Dentre as demandas mais comuns, inclusive, há as demandas relacionadas a outros serviços. Como a demanda de vagas fixas em habitação ou da realização de um procedimento cirúrgico em algum dos aparelhos do SUS. Há também demandas no sentido de um sentimento de desrespeito das

peças em situação de rua em contato com esses serviços, corroborando a ideia de que há uma dimensão subjetiva da vivência da pobreza (Gómez-Ordoñez, 2013), e da marginalização, como fica explicitado por Gonçalves Filho (1998) com o conceito de humilhação social.

Esse tipo de demanda procura-se resolver a partir do contato com esses serviços e é realizado pelas profissionais do CAM. As demandas relacionadas ao serviço de habitação já se mostravam como a segunda maior demanda da população em situação de rua na pesquisa realizada pela Defensoria Pública de São Paulo em 2016 (Dias, Vitas & Luiz, 2018), sendo inferior somente a demanda por moradia.

Essas demandas por moradia e habitação não são exclusivas do contato com a Defensoria Pública de São Paulo, mas se apresentam em outros serviços como é o caso do CREAS POP Ateliê Cidadão Bárbara Calazans (Serafino & Luz, 2015) ou em serviços da saúde como em Carneiro Júnior (1998). Que apesar de se diferem em outras demandas, como a questão da higiene e alimentação no serviço da assistência social ou de cuidados nos serviços de saúde, a repetição dessa demanda aparece nos diversos serviços, demonstrando que essa atravessa todos eles.

Aspecto que reflete o déficit habitacional e a superlotação dos serviços de habitação. Na cidade de São Paulo, que segundo o censo realizado em 2019, das 24.344 pessoas em situação de rua que foram contabilizadas pelo censo, somente 11.693 usufruíram de algum serviço de habitação, ou seja, os serviços de habitação em São Paulo não estão conseguindo contemplar nem metade da população em situação de rua. Diante do cenário da pandemia de Covid-19 acredita-se que houve aumento desses números, tanto da população de rua absoluta como a porcentagem de pessoas não acolhidas pelos serviços de habitação (Gameiro, 2021).

Isso infringe em larga escala o direito inalienável e de valor imensurável que é o direito à moradia. O valor imensurável da moradia (novamente: entendida como direito social básico) é em um plano mais profundo fundamento ético-político do próprio processo de humanização (Euzébios Filho, 2019). Além disso, é essencial para a dignidade e autonomia do sujeito, sendo assim, não garantir esse direito básico é negar todos esses atributos básicos do viver em sociedade, colocando-os em um lugar de exclusão e esquecimento. Euzébios Filho aponta que a condição dessa população

“não é a completa negação de um espaço físico para sobreviver, de um mínimo de espaço para um mínimo de descanso e repouso. Trata-se da negação de o sujeito se reconhecer, ele próprio, como humano.” (Euzébios Filho, 2019:42).

Conforme já apresentado, agora durante a pandemia de Covid-19 houve um grande crescimento por documentação, e principalmente, na recuperação das Certidões de Nascimento, pois esse documento permite a criação de outros documentos. Somente com a documentação é possível resgatar o auxílio emergencial. A partir do crescimento dessa demanda houve uma articulação da Defensoria Pública com o IIRGD que facilitou o acesso a documentação, ainda mais diante desse momento em que o contato entre pessoas está restrito. No entanto, a pesquisa realizada em 2016 pela Defensoria de São Paulo apresentada em Dias e cols. (2018), já mostrava que a demanda por documentação já estava entre as maiores mesmo antes da pandemia de Covid-19.

De um modo geral, as demandas apresentadas pelos usuários do serviço da Defensoria Pública são sanadas, mas nem sempre num único contato com a Defensoria, às vezes, há necessidade de retorno. Apesar disso, existe um sentimento de incompletude em que se percebe que mesmo com a

resolução das demandas, outras demandas virão e que essa resolução de demandas não mudam consistentemente a realidade daquele indivíduo.

“Agora as demandas mais pontuais eu acho que sim, mas para mim ainda fica um sentimento de, como eu posso dizer, não sei se de frustração porque eu acho que frustração fica muito sentimental, acho que de incompletude porque a gente sana aquela demanda individual mas a gente sabe que demanda individual não transforma situações, ‘amanhã eu vou resolver aquele problema daquele usuário, mas amanhã vai aparecer outros usuários com mesmo problema’. Então, acho que a gente tinha que pensar em intervenções e ter a possibilidade de fazer intervenções que transformem a realidade, e isso sim é mais difícil mas a demanda individual a maioria a gente consegue sanar sim.”. (Maria).

A sensação de nunca atender a demanda revela uma realidade objetiva caracterizada por uma profunda crise social e econômica, desemprego, violência, etc (Gimenez, 2017) e também da insuficiência das ações compensatórias e assistencialistas (Dias e cols, 2018), que permeiam a realidade das ruas, deixando também claro, as multideterminações do viver na rua.

As políticas sociais carecem de efetividade e planejamento, a começar pelo fato de que elas não recebem os recursos necessários (financiamento, infra-estrutura e corpo técnico) e também porque são, muitas vezes, guiadas pelo imprevisto do que é possível fazer frente uma situação emergencial percebida pelos profissionais que estão na linha de frente. Segundo Dias e cols (2018),

Inexiste no município de São Paulo um planejamento setorial que considere a totalidade da demanda, mensurada com base em dados confiáveis que quantifiquem o universo de casos de pessoas convalescentes em situação de rua. Em cada região da cidade os profissionais que atendem essas demandas normalmente se valem de agenciamentos práticos do cotidiano, como improvisação de vagas nos equipamentos em que atuam, ou contatos com ong’s e serviços religiosos e beneficentes (Dias & cols, 2018:129).

2.3. Contato com a Rede de Apoio

Um dos principais pontos abordados durante as entrevistas foi o contato da Defensoria com a rede de apoio social das pessoas em situação de rua que solicitavam o serviço. Rede de apoio social que pode ser pensado como um conjunto de sistemas e de pessoas significativas, que compõem os elos de relacionamento recebidos e percebidos do indivíduo, mas não só, inclui-se também, o componente afetivo em função do incontestável e reconhecido valor do vínculo de afeto para a constituição e manutenção do apoio e proteção (Juliano & Yunes, 2014:136). Essa definição demonstra que a rede de apoio dos sujeitos não se restringe a uma configuração familiar, podendo englobá-la, mas também outros tipos de relações significativas daquele indivíduo.

Nesse sentido, a rede de apoio pode se configurar enquanto laços duradouros, e que são importantes porque fornecem ajuda em tempos de necessidade, permitindo enfrentamento e superação de momentos de crise (Juliano & Yunes, 2014:136).

A partir disso, o conteúdo presente nas entrevistas sobre esse aspecto da vida desses sujeitos gira em torno da necessidade ou não, do contato das profissionais da defensoria com a rede de apoio social, e quando necessário, como ocorria esse processo.

As respostas das duas profissionais foram consonantes e apontavam que era algo que poderia acontecer, no entanto, não era comum, e sublinharam a importância de perguntar para as pessoas se era de interesse delas que houvesse esse contato com a rede de apoio, respeitando a autonomia das decisões desses sujeitos.

“Já fizemos em alguns casos mas não é a maioria dos casos até porque em grande número, a população em situação de rua tem vínculos fragilizados e/ou rompidos. Então, eu já atendi casos de que eles pediram, ‘não, eu tenho família em tal lugar, eu preciso de contato’, e eles precisam saber que a gente entrou em contato, mas a grande maioria, ‘não quero que entre em contato, não quero que digam aonde eu estou’, e aí a gente respeita isso.”. (Maria).

Além disso, era comum que surgisse a queixa para a Defensoria Pública que outros serviços haviam feito contato com a família dos usuários, e que eles haviam se sentido desrespeitados porque não haviam autorizado esse contato. Muitas vezes, a família nem estava ciente que a pessoa estava em situação de rua, e era vergonhoso para eles contarem isso.

“A gente também já atendeu pessoas que vieram reclamar justamente dessa atitude da Equipe técnica dos serviços de acolhimento ‘Ah, entraram em contato com a minha família e eu não queria’. Então isso, é um tema bem importante porque acho que isso deve ser feito só se o usuário desejar (...) E às vezes, a rede de apoio dele já não é mais a família, às vezes, ele já criou laços com amigos, com outras pessoas que vão ser esse apoio dele, por isso que é importante. E só o usuário vai poder dizer para você quem é a rede de apoio dele, quem ele confia, com quem ele quer se aproximar. Então, é muito importante ouvi-lo nesse sentido.”. (Maria).

Apesar de nem sempre o indivíduo ter contato com a sua família e ter vontade de ter contato com ela, a rede de apoio não é inexistente, pode se dar via amigos ou parceiros, por exemplo. Diante disso, como apontado por Maria, existe a necessidade da conversa para conseguir entender quem é a rede de apoio de cada um, e perguntar se há ou não vontade por parte deles desse contato, respeitando assim sua decisão, e entendendo-o como um sujeito autônomo.

2.4. A Articulação em Rede

Uma parte importante no trabalho desenvolvido pela Defensoria Pública com a população em situação de rua é a articulação em rede, pois é nesse momento em que há o contato com outros serviços, havendo a possibilidade de entender outras perspectivas no cuidado da população de rua. Entretanto, mesmo sendo uma das principais e mais importantes partes desse trabalho é aquela que aparenta ser a mais problemática.

Esse trabalho se concretiza a partir do contato via telefônico, e-mail e reuniões, agora sendo no modelo virtual e antes era presencial. Esse contato torna-se importante, pois possibilita a visão integral sobre o indivíduo que procura os serviços, evitando a fragmentação do cuidado e o problema de um serviço ficar encaminhando para o outro, sem que haja uma atenção para resolver a demanda da pessoa.

Nesse sentido, esse contato, e principalmente, as reuniões são de suma importância, no entanto, nem sempre acabavam sendo eficazes, pois aquilo que foi decidido enquanto encaminhamento da reunião nem sempre se concretiza.

Além disso, faz parte do papel da Defensoria realizar questionamentos perante os serviços, que apesar de não ser algo de cunho pessoal gera incômodos aos funcionários do serviço. Esses questionamentos giram em torno do cuidado com a população de rua, por exemplo, atitudes inadequadas como o contato com a família quando não autorizado, posturas em relação a essa população que caem no senso comum e atitudes de caráter assistencialista e caritativa ou mesmo a questão de um serviço ficar encaminhando para outro sem que nenhuma solução concreta se realize.

“Então, a gente tem muito esse diálogo, mas muitas vezes é questionando, muita coisa do trabalho realizado ou solicitando que façam o trabalho.”. (Beatriz).

A assistente social, Maria, ainda ressalta o problema de que as questões relacionadas à população em situação de rua, na prática, são tomadas majoritariamente como referentes à Assistência Social, enquanto outros serviços tomam uma posição de menor responsabilidade, como é o caso da Habitação. E isso torna-se problemático justamente pelo fato de a habitação ser um dos principais pilares de estruturação do sujeito ou como coloca (Dias & Vitas, Luiz, 2018) que em qualquer dos cenários a existência da moradia permanente é fator estruturante das estratégias de superação da situação de exclusão extrema. No entanto, a entrevistada não recai em um posicionamento que coloca a Habitação enquanto única responsável desse processo.

“Eu só acho que para complementar um pouco do que eu disse da questão da população em situação de rua ficar debaixo do guarda-chuva da assistência, que é uma coisa que eu sempre falo: é que as outras políticas precisam se responsabilizar também para essa questão, então, toda vez que a gente fala em população situação de rua vem a Assistência Social como frente de como a primeira política para enfrentamento dessas questões, mas eu acredito que Habitação precisa se responsabilizar por isso porque as pessoas estão na rua, teoricamente, na centralidade por ausência de moradia. Então, a gente precisa de políticas públicas de habitação efetiva. É claro que só a moradia não vai fazer com que ela supere as situações de vulnerabilização que ela está submetida, mas você já consegue com a moradia fazer com que ela se restabeleça no território, que ela tenha um lugar de referência que ela consiga se reorganizar, e aí, depois pensar em políticas de trabalho e emprego ou políticas também de atendimento de saúde.”. (Maria).

Prática tal que entra em contradição com a normativa para a política pública de cuidado a população de rua (Lanfranchi, 2020), que estabelece que essa política deixa de ser uma responsabilidade exclusiva da Assistência Social e passa também a ser responsabilidade de outros serviços como de Habitação, Saúde, Educação, por exemplo.

“No município a execução da política pública de atenção à população em situação de rua esteve centrada quase que exclusivamente na Secretaria de Desenvolvimento

e Assistência Social (SMADS). Hoje está sob Coordenação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) por meio do Comitê da População em Situação, e conta com parcerias com outros setores da administração, em especial a Saúde, Educação, Habitação, Trabalho, Segurança e Justiça, instituído pela Portaria Intersecretarial SMDHC, SMADS, SMS, SEHAB, nº 5 26/12/2016.”. (Lanfranchi, 2020:60).

Beatriz ao comentar sobre o serviço coloca o problema da dificuldade de um olhar individual pelo Centro de Acolhida, em que a pessoa é olhada como sujeito genérico que pode ou não aderir ao contrato para ele apresentado pelo serviço, sem levar em conta as idiossincrasias daquela pessoa.

“E acho que também tem um pouco de, às vezes, colocar como se os usuários tivessem que se adaptar aquelas regras que são gerais para todos, então, sem conseguir olhar para cada um. Eles chegam no serviço de acolhimento e tem que assinar um contrato lá, um contrato de adesão que tem lá as regras, então, ele assinou, ele sabe que é desse jeito, mas de não conseguir olhar para cada um deles”. (Beatriz).

Na literatura aparecem outras problemáticas levadas à Defensoria sobre os serviços de habitação (Dias & cols, 2018). Isso ocorre por determinadas práticas realizadas pela habitação serem mais prejudiciais do que benéficas no auxílio a essa população, como arbitrariedade na escolha dos “merecedores” da vaga fixa, ou a necessidade de ficar no máximo seis meses neste serviço, sendo que não há nenhuma normativa que indique isso. Além de sistemas de punição, separação de famílias ou mesmo longas esperas para conseguir uma vaga pernoite. Aspectos tais que podem ser observados, por exemplo em:

“Se as denúncias em relação a transferências e desligamentos arbitrários são recorrentes, também é bastante comum a reclamação dos usuários em relação a dificuldade de ingresso à rede de acolhimento, sobretudo na obtenção de vagas fixas, mas essas dificuldades também são verificadas quando pleiteiam vagas para pernoite”. (Dias & cols., 2018:126).

Como podemos notar no discurso das duas participantes, colocar esse tipo de problemática enquanto indisposição dos técnicos é ser reducionista, o problema é bem mais embaixo. O processo de sucateamento dos serviços que já vem se desenvolvendo parece ser o principal problema. Há cada vez menos profissionais e recursos para uma quantidade crescente de demandas que aparecem conjuntamente com o crescimento da população em situação de rua. Isso se apresenta, por exemplo, nos plantões, que para que todos sejam atendidos, o horário demarcado deve ser estendido ou nos serviços de Habitação que não conseguem suprir a demanda por vaga de todos.

“Eu penso que a gente não pode delegar apenas para os profissionais essa responsabilidade, então, eu estaria sendo ingênua se eu falasse pra você assim ‘ah, mas as pessoas não estão dispostas a sair do seu serviço pra fazer reunião’, porque não é só uma questão de disposição é uma questão de condições de trabalho também, como é que fala para pessoa que tá lá, por exemplo, no Centro POP que ela está sozinha, ela é uma só também, que está lá para atender milhares de pessoas e você vai falar: ‘sai daí do seu serviço, deixa o serviço sozinho e vamos discutir o caso’.”. (Maria).

Também fica evidente nas narrativas que o problema do sucateamento dos serviços, incluindo a Defensoria Pública, é um grande dificultador para o trabalho dos serviços individualmente, e que aprofunda ainda mais os problemas do trabalho em rede. Entretanto, ao propor a ideia de que com pessoas e recursos o problema se resolveria, a assistente social aponta que não. Ter recursos e mais pessoas ajudaria com certeza, mas acreditar que é a solução seria ingenuidade, seria preciso uma mudança de estrutura social, que é algo ainda mais profundo e difícil de mudar (Silva, Mello-Théry & Romero, 2018). Mesmo apresentando todas essas dificuldades de mudança de perspectiva, a assistente social não aparenta recuar, e sim se coloca em uma postura de enfrentamento.

“acho que essa questão da transformação, eu acho que tem uma questão de ter poucas pessoas, então, a gente não consegue começar esse movimento. Mas também, eu não sou ingênua de dizer que se eu tivesse uma equipe e a assistência tivesse uma equipe completa a gente tinha conseguido essa transformação de imediato, que eu tô falando de transformação de organização social, de sociedade capitalista, então, é óbvio que a gente não tem essa pretensão messiânica que a gente sabe que não vai acontecer. Mas pelo menos começar esse movimento.” (Maria).

Considerações Finais

Diante do trabalho até aqui desenvolvido foi possível observar a partir das falas das profissionais da defensoria conjuntamente com uma bibliografia que dialoga com os assuntos apresentados como se dá a relação das profissionais do CAM da defensoria pública de São Paulo com a população em situação de rua, além de outros aspectos da sobrevivência dessa população mediado por essa relação.

O trabalho desenvolvido pela Defensoria com a população em situação de rua ocorre tendo que se deparar por muitos entraves em seu caminho, apesar disso a relação entre as profissionais e os usuários da defensoria ocorre de maneira funcional e saudável, fato que deriva com forte influência de uma recepção humanizadora por parte dessas profissionais, na medida daquilo que é possível com as condições materiais que ali estão disponíveis. Com isso, procura-se ter um atendimento com atenção, olhando nos olhos daquele que está atendendo, tratando enquanto um outro ser humano, buscando entender as particularidades de cada indivíduo que se apresenta no serviço procurando sanar alguma demanda.

Esse modelo de cuidado, nem sempre se apresenta em outros serviços dessa maneira. É comum o tratamento de forma protocolar, tendo esse cuidado como mais uma tarefa a ser realizada sem a consideração com o outro que ali se apresenta em sua frente. Ou quando há consideração pode-se cair em pretensões messiânicas, assistencialistas e caritativas que colocam o profissional enquanto aquele que por sua boa vontade ajudar os necessitados.

Apesar disso, centralizar a culpa nesses profissionais é ser leviano. A falta de recursos nos serviços para constituir o trabalho é um grande entrave para o trabalho com essa população. A disparidade entre as demandas que surgem e os profissionais ali disponíveis para auxiliá-los permite, muitas vezes, a mecanização do trabalho e a realização do mesmo de forma irrefletida.

Isso só demonstra o descaso público com essa população, com algumas políticas públicas visando a tapar buracos. Aquilo que é mais frequentemente demandado pela população em situação de rua (moradia, habitação e documentação) são direitos básicos que deveriam ser garantidos a todos enquanto humanos, que permitem condições básicas de humanidade e dignidade. Para além disso, esses direitos estão juridicamente assegurados, no entanto, o Estado não está atuando de maneira suficiente para cumprir seus deveres mais básicos.

Nesse sentido, a população em situação de rua tenta sobreviver como pode e os serviços tentam auxiliá-los como é possível. O trabalho em rede fortalece as articulações e amplia o campo de atuação, no entanto, parece ainda um trabalho de sanar demandas individuais, sem mudar condições mais totais do sujeito.

Diante do modelo neoliberal que é posto, esse quadro parece insolúvel, inclinando, inclusive, para uma piora nessas condições. Os diversos entraves não devem ser tomados a partir de uma postura fatalista, onde tudo está perdido. Pelo contrário, devem ter papel na luta pela transformação social, como foi colocado pela assistente social entrevistada, pois somente com isso humanos serão vistos como humanos e tratados como tal, não precisando mais reivindicar aquilo que é básico para uma condição humanizada.

Referências Bibliográficas

- Brasil. (2001). *Política Nacional de Saúde Mental. Lei 10.216, de 6 de abril de 2001*. Acessado em 12 de fevereiro de 2021, de: <http://cgj.tjrj.jus.br/documents/1017893/1038413/politica-nac-saude-mental.pdf>
- Brasil. (2009). *Política Nacional para a População em situação de rua. Decreto n. 7.053 de 23 de dezembro de 2009*. Acessado em 12 de fevereiro de 2021, de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.html
- Censo da população em situação de rua. (2009). *Censo da população em situação de rua, prefeitura de São Paulo*. Acessado em 12 de fevereiro de 2021, de: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/observatorio_social/2015/censo/FIPE_smads_CENSO_2015_coletivafinal.pdf
- Carneiro Junior, Nivaldo., Nogueira, Edna A., Lanferini, Gisele M., Ali, Débora A., & Martinelli, Marilda. (1998). Serviços de saúde e população de rua: contribuição para um debate. *Saúde e Sociedade*, 7(2), 47-62. Acessado em 23 de fevereiro de 2021, de: <https://doi.org/10.1590/S0104-12901998000200005>
- Dias, Lidiane., Vitas, Neide., Luiz, Wilherson Carlos. (2018). Benefícios e serviços para a população de rua. *Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo*, 3(11), 118-137. Acessado em 12 de maio de 2020, de: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=5537>
- Dantas, Bruna Suruagy., Turibio, Maria Teresa., Atanes, Rafael., & Almeida, Raphael. (2012). Políticas Públicas sobre Drogas e População de Rua: humanização ou coisificação dos sujeitos?. *Revista Gestão & Políticas Públicas*, 2(2), 267-287. Acessado em 12 de maio de 2020, de: <https://doi.org/10.11606/issn.2237-1095.v2i2p267-287>
- Euzébios Filho, Antonio. (2019). O valor imensurável do direito à moradia. *Psicologia e Moradia: Múltiplos olhares sobre a questão habitacional*, 35-43. Acessado em 12 de maio de 2020, de: <https://www.crpsp.org/impresso/view/450>
- Gameiro, Nathália. (2021). *População em situação de rua aumentou durante a pandemia*. Acessado em 3 de janeiro de 2021, de: <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/populacao-em-situacao-de-rua-aumentou-durante-a-pandemia/>
- Gimenez, Denis Moracci. (2017). Política social e desequilíbrios regionais no Brasil em tempos de crise. *Texto para discussão*, 301, 1-25. Acessado em 12 de maio de 2020, de: <https://www.eco.unicamp.br/textos-para-discussao/politica-social-e-desequilibrios-regionais-no-brasil-em-tempos-de-crise>
- Gómez-Ordoñez, Luis. (2013). Pobreza: representações e imaginários sociais. *Revista Gestão & Políticas Públicas*, 3(1), 3-17. Acessado em 12 de setembro de 2020, de: <https://doi.org/10.11606/issn.2237-1095.v3i1p3-17>
- Gonçalves, Bruno Simões. (2017). Parecer Psicossocial da Violência contra os Povos Indígenas Brasileiros: o Caso Reformatório Krenak. *Psicologia, ciência e profissão* 37(especial), pp.186-196. Acessado em 23 de fevereiro de 2021, de: <https://doi.org/10.1590/1982-3703140002017>
- Gonçalves Filho, José Moura. (1998). *Humilhação Social- Um problema político em psicologia*.
- Jacques, Maria da Graça. (1993). Um método dialético de análise de conteúdo. *Revista Psico*. 24 (2), 34-52.

- Juliano, Maria C. C., & Yunes, Maria A. M. (2014). Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência. *Ambiente & Sociedade*, 17, 135-154. Acessado em 23 de janeiro de 2021, de: <https://doi.org/10.1590/S1414-753X2014000300009>
- Lanfranchi, C.T.N. (2020). O direito à moradia e a situação de rua. *Revista Ponto & Vírgula* 27, 59-71. Recuperado em 23 de fevereiro de 2021, de: <https://doi.org/10.23925/1982-4807.2020i27p59-71>
- Leal, Murilo. (2011). *A reinvenção da classe trabalhadora*. Campinas: Editora UNICAMP.
- Martín-Baró, Ignacio. (2000). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trota.
- Rolnik, Raquel. (2015). *Guerra dos lugares: a colonização da terra e da moradia na era das finanças*. São Paulo: Boitempo
- Serafino, Irene., & Luz, Lila. C. X. (2015). Políticas para a população adulta em situação de rua: questões para debate. *Revista Katálysis* 18 74-85. Acessado em 23 de Setembro de 2021, de: <https://doi.org/10.1590/1414-49802015000100008>
- Sicari, Aline., & Zanella, Andrea. (2018). Pessoas em situação de rua no Brasil: uma revisão sistemática. *Psicologia: Ciência e Profissão* 38 (4), 662-679. Acessado em 23 de Setembro de 2020, de: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003292017>
- Silva, Alessandro Soares da. (2011). Políticas públicas, educação para os direitos humanos e diversidade sexual. *Trivium - Estudos Interdisciplinares*, 3(2), 58-72. Acessado em 20 de dezembro de 2021, de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2176-48912011000200007&lng=pt&tlng=pt.
- Silva, Alessandro Soares da. (2018a). A Ação Pública: um outro olhar sobre Estado, Sociedade e Políticas Públicas. *Revista Gestão & Políticas Públicas*, 8(1), 194-204. Acessado em 15 de fevereiro de 2021, de: <https://doi.org/10.11606/rgpp.v8i1.175154>
- Silva, Alessandro (2018a). Um Esboço do que poderia ser a Psicologia Política da Ação Pública. *Cadernos da ANPEPP, GT 62, Psicologia Política*. Acessado em 25 de fevereiro de 2018, de: https://www.researchgate.net/publication/344134091_Um_Esboco_do_que_poderia_ser_a_Psicologia_Politica_da_Acao_Publica
- Silva, Alessandro Soares da; Mello-Théry, Neli Ap.; Romero, Juan Carlos. (2018). Reflexiones acerca del cambio social y participación política como campo interdisciplinar de producción del saber. *Revista de Investigación Psicológica*, 20, 83-96. Acessado em 19 de abril de 2020, de: https://www.researchgate.net/publication/343575539_Reflexiones_acerca_del_cambio_social_y_participacion_politica_como_campo_interdisciplinar_de_produccion_del_saber
- Telles, Vera., & Hirata, Daniel. (2007). *Cidade e práticas urbanas: nas fronteiras incertas entre o ilegal, o informal e o ilícito*. Em Anais 31º encontro anual da ANPOCS, Caxambu, MG. Acessado em 23 de Setembro de 2020, de: <https://doi.org/10.1590/S0103-40142007000300012>
- Zenaide, Maria. (2007). *Educação em Direitos Humanos: fundamentos teórico-metodológicos*. João Pessoa: Editora Universitária.

Recebido em 10/01/2021.

Revisado em 03/05/2021.

Aceito em 12/06/2021.