

# **Aprendendo e ensinando com Maria: entre a escuta e a textualização das práticas extensionistas da Clínica de Direitos**

**Humanos Luiz Gama<sup>1</sup>**

*Marina Santos Ambrosio (Universidade Nove de Julho)*

*Beatriz Calheta Silva (Universidade de São Paulo)*

*Daniel Lucas Dejavite de Biagio (Universidade de São Paulo)*

*Verônica Brito Sepúlveda Martines (Universidade de São Paulo)*

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente trabalho se dedica a explorar a experiência vivida pelas pesquisadoras<sup>2</sup> da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama (CDHLG) no âmbito do projeto "Oficina com Ouvidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua", desenvolvido entre agosto e dezembro de 2021. O projeto foi contemplado pelo Programa USP Municípios, edital fruto da parceria entre o Programa Santander de Políticas Públicas e o Desafio USP: Cidades Sustentáveis, visando estimular a elaboração de alternativas para a melhoria de políticas públicas em cidades do estado de São Paulo, de forma atenta aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

A CDHLG, projeto de pesquisa e extensão vinculado à Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), tem como eixo central de atuação, há 14 anos, a temática da população em situação de rua (poprua)<sup>3</sup> na cidade de SP. Ainda, a clínica possui como uma das suas principais ferramentas de trabalho a escuta, sendo que esta surge para contrapor o processo de silenciamento que esta população sofre. A escuta enquanto uma prática em direitos humanos propicia o diagnóstico e endereçamento de privações de direito, mas também de um atendimento humanizado, com possibilidades de construir um espaço de elaboração de suas próprias histórias de vida, e que tem um potencial de horizontalidade das

---

<sup>1</sup> Paper submetido e apresentado ao VIII Encontro Nacional de Antropologia do Direito (VIII ENADIR), no Grupo de Trabalho nº 08 (GT08) "Diálogos e experiências entre antropologia e direito nas formações jurídicas: clínicas, extensões, pesquisas coletivas e novas tecnologias de ensino e difusão de direitos".

<sup>2</sup> Adotamos uma escolha ético-política do uso de pronomes femininos de forma universal, isto devido ao fato da CDHLG ser composta majoritariamente por pessoas do gênero feminino, mas também em face de um contexto social de desigualdades, ao qual o público feminino é o principal dentro das profissões e práticas não remuneradas que envolvem o cuidado em suas mais diversas formas: doméstico, em saúde, na educação, em trabalhos voluntários, no ativismo e etc (Garcia; Marconde, 2022; Vieira; Hernandez, 2020; IBGE; 2019).

<sup>3</sup> O termo é aqui utilizado pela sua ampla difusão com profissionais e acadêmicas que atuam diretamente com este público, e também pelos próprios movimentos sociais que reivindicam denominações que não sejam estigmatizantes.

relações, a qual exercita o falar com essas pessoas e não por elas (Gomes, 2017). Tendo sido esta ferramenta apropriada também durante todo o projeto.

Neste sentido, o projeto das oficinas teve dois produtos finais: a cartilha “*Formação de Ouvidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua: Uma proposta Pedagógica a partir da Experiência da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama*” e o jogo “*Caminhando com Maria*” (Gomes; Pinho; Salatino, 2022; Caminhando..., 2022), que possuem finalidades didática, replicável e complementar do projeto de oficinas.

Partindo do pressuposto de que há lacunas no processo formativo para realizar atendimento com a população em situação de rua (Ribas, 2014), a cartilha foi criada para contribuir na formação de ouvidores de violações de direitos da população e apresenta aspectos centrais da vivência nas ruas de São Paulo, elenca as principais políticas públicas e legislação no tema, e, em seguida, aborda a prática do atendimento, trazendo reflexões e apresentando estratégias de atuação.

No que concerne ao jogo, este foi utilizado enquanto um instrumental para trazer uma experiência de um material pedagógico que propõe sensibilização acerca da temática. O jogo relata desafios que Maria, a protagonista do jogo, vivencia ao estar em situação de rua e precisar de atendimentos institucionais para a garantia e efetivação de seus direitos. A partir de uma metodologia de interação ativa, os jogadores estarão vivenciando com Maria esses desafios, assim como traçando propostas e estratégias para a construção de atendimentos mais humanizados e dignos (Caminhando..., 2022).

É importante observar que o projeto foi realizado de forma coletiva, por integrantes da extensão universitária. Ainda que o projeto tenha sido executado pelas autoras, enquanto pesquisadoras da CDHLG, em 2021, o distanciamento temporal nos permite desenvolver certo estranhamento<sup>4</sup>, fato que, aliado ao aporte teórico da antropologia social, possibilita a análise de nossos passos sob novos contextos – especialmente o pós-pandêmico. A escrita desse artigo é, sobretudo, um momento etnográfico (Da Matta, 1978), no qual nos voltamos à textualização das práticas extensionistas de 2021 a fim de originar nova interpretação, exercitando a dialética entre o “comunicar” e o “conhecer” entre as autoras-pesquisadoras (De Oliveira, 1996, p. 23).

---

<sup>4</sup> Ao utilizarmos a palavra “estranhamento”, propomos o resgate de metodologia pertinente ao fazer antropológico para voltarmos nosso olhar às práticas da Clínica em 2021, época de execução do projeto, para que, a partir do estranhamento, possamos produzir nova reflexão acerca do que antes era um pressuposto em nossa prática acadêmica, algo petrificado em virtude da reificação. Nesse sentido, tais elementos proporcionadores de estranhamento vêm aliados a uma práxis atenta a si – e menos ao Outro –, reflexo do próprio campo da Antropologia Social, fato a ser abordado no capítulo seguinte.

É certo que a CDHLG não é estranha à antropologia, haja vista a expressa posição formativa que transpassou diversos ciclos da extensão, cuja bibliografia é intensamente informada pelas experiências etnográficas. A empiria é referencial metodológico que aproxima Direito e Antropologia (Baptista; Lima, 2014) e, na Clínica, é na escuta qualificada que atuamos para entender onde estão as nuances despercebidas e/ou ocultadas pelo instrumental jurídico. A escuta é, por fim, parte do método e do resultado da nossa atuação em direitos humanos (Gomes, 2017), motivo pelo qual estudá-la e debatê-la tem potencial tensionador, qualificador e transformador.

Neste trabalho, iremos, inicialmente, estabelecer as considerações teórico-metodológicas que guiaram o debate mobilizado pelas autoras, utilizando, para tal, o arcabouço teórico da antropologia, especialmente a do direito. Em seguida, apresentaremos o projeto desenvolvido em 2021 junto de sua metodologia e de seus percursos, para que, enfim, possamos tecer análise acerca de seus produtos e resultados.

## **2. CONSIDERAÇÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS**

Em 2021, quando havíamos desenvolvido o projeto “Oficina com Ouvidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua”, estávamos inseridas em um contexto virtual, por conta da pandemia do Covid. Na época, a população em situação de rua da cidade de São Paulo teve de enfrentar as problemáticas advindas da pandemia nas ruas e/ou nos equipamentos de acolhida, cuja adaptação para fins de distanciamento social se deu de forma insuficiente. Esse panorama dificultou o acesso, por parte desse contingente populacional, a direitos referentes à alimentação, ao acolhimento assistencial, à saúde, etc (Biagio *et al.*, 2020), bem como ampliou e intensificou as inúmeras violências historicamente direcionadas à essa população.

Diante desse cenário, a Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama buscou compreender quais eram as demandas da população em situação de rua e como elas eram ou não recepcionadas por inúmeras agentes ligadas à sociedade civil organizada, à Defensoria Pública e aos movimentos sociais auto organizados por essa população, tais como – mas não somente – o Movimento Nacional da População em Situação de Rua.

Nesse sentido, sistematizamos uma Ouvidoria – em conjunto com lideranças de movimentos sociais da poprua, que são figuras de referência da articulação política da poprua em São Paulo – a fim de captar as reivindicações individuais de pessoas atingidas por problemas diversos. É a partir dessa experiência prévia que emergiu o projeto “Oficina com

Ouidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua", desenvolvido e aplicado na Defensoria Pública posteriormente naquele ano.

Em virtude do tempo decorrido, bem como do entendimento de que a pandemia do novo coronavírus não representa, a partir de 05 de maio de 2023, uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional<sup>5</sup>, as pesquisadoras da Clínica entenderam que o atual contexto seria pertinente, propositivo e consequente a um novo olhar para as nossas práticas extensionistas de 2021, sob as lentes da antropologia do direito.

Isso porque a temporalidade pode ser um fator impulsionador do estranhamento e do distanciamento, tão necessários e caros para a análise etnográfica (Da Matta, 1978). No presente trabalho, objetivamos tanto apresentar o projeto implementado em 2021 – e seus resultados – como estranhar nossas práticas de outrora, em um percurso que remonta aos momentos descritos por Roberto Cardoso De Oliveira (1996) como constitutivos da prática antropológica, a saber: a) o “olhar”; b) o “ouvir”; e c) o “escrever”.

Os dois primeiros momentos são especialmente interligados um ao outro, motivo pelo qual Oliveira os descreve como “muletas” no percurso da pesquisa, sujeitas a “muitas quedas” (De Oliveira, 1996, p. 18), já que são os atos cognitivos preliminares do trabalho de campo, os quais dão base ao empreendimento acadêmico. No projeto realizado pela Clínica, essas etapas foram condensadas nas entrevistas semiestruturadas realizadas pelas pesquisadoras do grupo, ocasião em que pudemos dialogar com profissionais da área da Enfermagem, da Sociologia, da Defensoria Pública, da Psicologia, da Assistência Social, etc.

O momento da “escrita”, por sua vez, corresponde ao que é textualmente produzido fora do campo etnográfico, no que De Oliveira descreveria como “gabinete” ou, como o faz Geertz (1988), a etapa da investigação empírica conhecida como “estando aqui”<sup>6</sup>. Tal tarefa só veio a ser experienciada em 2023, a partir do presente *paper*.

No entanto, é possível argumentar que, em 2023, o “ouvir” e o “olhar” também foram instigados, quando as pesquisadoras se reuniram entre si depois de 2 (dois) anos. A transposição do estranhamento do Outro pelo estranhamento de si – e da sociedade de origem

---

<sup>5</sup> A partir desse marco temporal, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, o que implica a transição de um estado de emergência para o de manejo da doença, considerando “tendência de queda nas mortes por COVID, o declínio nas hospitalizações e internações em unidades de terapia intensiva relacionadas à doença, bem como os altos níveis de imunidade da população ao SARS-CoV-2”. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em: 31 jul. 2023. Para as pesquisadoras, esse período representa a retomada das atividades e do campo de forma presencial, além da possibilidade de distanciamento em relação ao momento anterior e seus reflexos no trabalho desenvolvido na vigência do estado de emergência.

<sup>6</sup> Tradução realizada pelo autor, do original em inglês, “being here”. (Cf. Geertz, 1988, apud, De Oliveira, 1996, p. 22).

da antropóloga – é um movimento que reflete o próprio percurso da Antropologia Social nos séculos XX e XXI, como bem descreve Da Matta (1978)<sup>7</sup>.

É precisamente essa empreitada que permite compreender de que modo a Clínica operou no projeto realizado no segundo semestre de 2021, evidenciando, para tal, as escolhas teórico-metodológicas mobilizadas pelas pesquisadoras para executá-lo, os problemas de logística e de cansaço físico e emocional advindos dele, os produtos e resultados obtidos e seus efeitos e impactos observáveis.

O estranhamento da atividade de extensão é, por si só, tarefa de difícil empreendimento, principalmente por conta do vínculo afetivo desenvolvido pelas pesquisadoras e pelo grupo como um todo. De modo pragmático, o objetivo de apresentar o projeto no VIII ENADIR e, concomitantemente, o de questioná-lo, tem duas facetas dificultadoras: o limite de páginas permitido pelo Congresso, e o tempo de execução dos três momentos que compõem o fazer antropológico.

Ainda assim, um projeto que se propõe transformador deve estar disposto a ser transformado, tensionado e desestabilizado, tal qual a própria etnógrafa, como demonstra Jeanne Favret-Saada (2005, p. 160):

(...) quando um etnógrafo aceita ser afetado, isso não implica identificar-se com o ponto de vista nativo, nem aproveitar-se da experiência de campo para exercitar seu narcisismo. Aceitar ser afetado supõe, todavia, que se assuma o risco de ver seu projeto de conhecimento se desfazer. Pois se o projeto de conhecimento for onipresente, não acontece nada. Mas se acontece alguma coisa e se o projeto de conhecimento não se perde em meio a uma aventura, então uma etnografia é possível.

Considerando esse quadro, o empenho em questionar nossos valores e práticas é um empreendimento caro às autoras, motivo pelo qual passamos, a partir do próximo capítulo, a apresentar o projeto desenvolvido em 2021, para que, ao final, possamos avaliar nossa atuação frente a ele.

### **3. O PROJETO: “OFICINA COM OUVIDORES DE VIOLAÇÕES AOS DIREITOS DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA”**

---

<sup>7</sup> “Vestir a capa de etnólogo é aprender a realizar uma dupla tarefa que pode ser grosseiramente contida nas seguintes fórmulas: (a) transformar o exótico no familiar e/ou (b) transformar o familiar em exóticos. (...). Assim é que a primeira transformação – do exótico em familiar – corresponde ao movimento original da Antropologia quando os etnólogos conjugaram o seu esforço na busca deliberada dos enigmas sociais situados em universos de significação sabidamente incompreendidos pelos meios sociais do seu tempo (...). A segunda transformação parece corresponder ao momento presente, quando a disciplina se volta para a nossa própria sociedade, num movimento semelhante a um auto-exorcismo, pois já não se trata mais de depositar no selvagem africano ou melanésico o mundo de práticas primitivas que se deseja objetificar e inventariar, mas de descobri-las em nós, nas nossas instituições, na nossa prática política e religiosa” (Da Matta, 1978, p. 4-5).

Como relatado, o projeto foi construído de forma a alinhar a atuação da Clínica com a proposta do Programa Santander de Políticas Públicas, a saber, promover o Objetivo Desenvolvimento Sustentável 11: Cidades e comunidades sustentáveis. Assim, consideramos que a promoção de cidades sustentáveis para a população em situação de rua envolvia a redução de barreiras de acesso a instituições e políticas, o que perpassa pela formação de profissionais para realizar o atendimento.

A dinâmica da situação de rua impõe diversos desafios para o acesso a instituições. No contexto do atendimento, é comum a dificuldade de verbalizar de forma direta o problema enfrentado (Smith, 2010). Além disso, a presença de estigmas torna, muitas vezes, o espaço de atendimento difícil e pouco acolhedor. Assim, considerando que os burocratas de nível de rua são a porta de entrada para políticas públicas e lhe conferem legitimidade (Lipsky, 2010), a escuta e atuação qualificada da profissional pode ter grande influência no acesso que a pessoa em situação de rua pode ter.

Dessa forma, o projeto teve como objetivo contribuir com a formação de burocratas a nível de rua<sup>8</sup>, oferecendo espaço formativo horizontal para proporcionar a qualificação da escuta e a sensibilização sobre a dinâmica das ruas, as lacunas das políticas públicas e a necessidade de inclusão da população na construção das políticas. Além de promover formação a profissionais externas à Clínica, é válido destacar que o projeto também teve a finalidade de proporcionar a permanência de estudantes na extensão, por meio de bolsas estudiantis. Esse fator impactou o desenho e o cronograma de execução do projeto, que foi iniciado e concluído no prazo de cinco meses<sup>9</sup>.

Para a construção das oficinas e de seus materiais de apoio, nos organizamos em um grupo formado por uma coordenadora assistente, doutoranda em direitos humanos, e dez estudantes de graduação, das áreas de direito, psicologia, assistência social e relações internacionais. Além disso, contamos com o apoio de um professor doutor da pós-graduação em direito na Faculdade de Direito da USP. Como forma de organização, nos reunimos

---

<sup>8</sup> Analisado por Michael Lipsky, o conceito de “burocratas a nível de rua” faz referência aos funcionários do Estado que atuam de forma direta na “interação com usuários para provisão de serviços públicos em condições de escassez de recursos” (LOTTA, 2019, p. 22). É um conceito de especial relevância à CDHLG e ao projeto desenvolvido em 2021, haja vista o seu enfoque analítico em ouvidoras de denúncias realizadas pela população em situação de rua.

<sup>9</sup> Além disso, também influenciou o tempo e a rotina que as estudantes tiveram que se dedicar à extensão, pois, além das atividades do programa, continuaram a participar das outras atividades já desenvolvidas na extensão, com reuniões semanais de quatro horas de duração para debates e leituras, além de atividades de campo da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama.

semanalmente pela plataforma *google meets* e utilizamos o *google drive* para centralizar os documentos e materiais em que trabalhamos, o que permitia a edição síncrona dos arquivos<sup>10</sup>.

Durante as primeiras reuniões do projeto, foram formuladas perguntas disparadoras, orientadoras da nossa proposta. As perguntas instigavam a investigação e a sistematização que iríamos desenvolver nos meses seguintes sobre as lacunas de acesso a direitos vivenciadas pela população, os desafios do contexto de atendimento para a população em situação de rua e para as(os) profissionais, bem como as possíveis estratégias para minimizá-los e promover uma escuta qualificada, presente e acolhedora.

Para responder tais perguntas, primeiramente, levantamos referências bibliográficas das áreas de antropologia, psicologia, políticas públicas e direito. A leitura foi realizada a partir da divisão dos textos de forma equilibrada para cada participante, que então realizou fichamentos que foram compartilhados com o grupo e organizados em uma tabela de fácil acesso.

Em seguida, realizamos a mobilização de parceiras da Clínica que possuem longa trajetória de atuação com a população em situação de rua a partir de uma perspectiva horizontal. Assim, elaboramos roteiros de entrevista<sup>11</sup> para as profissionais que elencamos, com atuação em áreas e instituições diversas, como advocacia popular, assistência social, defensoria pública, movimentos sociais, psicologia e enfermagem.

A partir dessas etapas, foi possível compreender diversas dimensões das barreiras de acesso da população em situação de rua e dos desafios vivenciados pelas pessoas atendidas e pelas ouvidoras de violações de direitos. As entrevistas puderam, ainda, transmitir experiências de cansaço e adoecimento – tanto pelas condições de trabalho, falta de apoio institucional e frustração diante da impossibilidade de solucionar demandas complexas –, além de reflexões sobre estratégias práticas para o atendimento de pessoas em situação de rua e para o autocuidado da ouvidora – por exemplo, a compreensão de que um atendimento

---

<sup>10</sup> Também utilizamos ferramentas visuais para auxiliar na construção conjunta dos trabalhos. O *trello* foi utilizado para a organização detalhada do cronograma do projeto, que foi adaptado ao longo do trabalho. O *padlet*, por sua vez, foi uma ferramenta relevante para realizarmos mapas mentais coletivos e agruparmos referências visuais para a cartilha construída.

<sup>11</sup> O grupo elaborou um roteiro de entrevista geral, acrescido de perguntas específicas de acordo com a profissão que a pessoa entrevistada possuía. Os roteiros possuíam em torno de vinte e cinco perguntas, dentre elas: Qual é sua experiência com escuta da população em situação de rua?; Gostaria de compartilhar um caso específico na sua atuação em que a escuta ativa foi fundamental para a resolução da demanda?; Quem é você nesse processo de escuta?; O que você considera mais importante para uma escuta efetiva das demandas da população em situação de rua?; Já viveu alguma situação em que não conseguiu exercer essa escuta e atendimento da maneira ideal? Na sua concepção, o que falta para os profissionais realizarem uma escuta ativa da população de rua?; Nesse contexto, faz sentido pensar em “formação em escuta” para os ouvidores da população em situação de rua?; Como você gostaria de ser formado em escuta?; Como você descreveria a saúde mental de quem trabalha com escuta dessa população?.

agendado sem flexibilidade ou que conflita com os horários de serviços em outros equipamentos:

“A saúde mental das pessoas que trabalham com a PopRua envolve uma resiliência absurda. Se não houver resiliência eu não sei o que há, porque é um movimento de quebra e conserto absurdo. E eu entendo e vejo que as pessoas trabalham numa lógica de constante alerta e vigilância, e isso cronifica[...]traz várias consequências, tanto fisiológicas quanto psíquicas.” **Relato nº 5, p. 37 (Gomes; Pinho; Salatino, 2022).**

“É importante que os profissionais entendam como é o dia a dia da pessoa de rua, que muitas vezes é expulsa de centros de acolhidas na manhã, vai pra rua, pensa no horário da fila da refeição, a vida da pessoa gira em torno de filas e encaminhamentos dentro do próprio sistema, daí ela nunca vai sair da situação de rua.” **Relato nº 2, p. 34 (Gomes; Pinho; Salatino, 2022).**

O desafio, foi, então, sistematizar as informações e experiências de forma didática e que apoiasse a realização das oficinas. Para isso, nos organizamos em dois subgrupos, um voltado para desenhar uma cartilha, outro uma proposta de sensibilização e formação lúdica, que, ao longo das reuniões, se consolidou na proposta do jogo **caminhando com Maria**. Ambos os materiais buscaram destacar os casos emblemáticos apresentados nas entrevistas.

O objetivo da cartilha é ser um material de fácil consulta para aquelas que atuam com a escuta de violações de direitos da população em situação de rua, pensando no acolhimento da pessoa atendida e da profissional ou ativista. Após a apresentação da Clínica de Direitos Humanos e do projeto, a cartilha se estrutura em duas partes, sendo que a primeira sistematiza dados sobre os perfis das pessoas em situação de rua, os serviços de atendimento de disponíveis e seus profissionais, além de elencar alguns dos desafios colocados para a poprua ser atendida nos serviços. A segunda parte, por sua vez, é voltada para a prática do atendimento, sistematizando alguns dos desafios de atuação das profissionais, e estratégias de atuação para três etapas: pré, durante e após o atendimento. Ao final, a cartilha também destaca a relevância de atuação de forma horizontal com a população em situação de rua e o reconhecimento do protagonismo e da luta de seus movimentos sociais.

O jogo, por sua vez, teve como objetivo pedagógico sensibilizar as interlocutoras sobre as dificuldades da vivência em situação de vulnerabilidade e sobre os desafios e barreiras enfrentadas nesse processo. Inspirado nos jogos “No lugar dela”<sup>12</sup> e “A História de Lurdes”<sup>13</sup>, o jogo desloca o olhar da profissional para o lugar da pessoa atendida, em um

<sup>12</sup> Desenvolvido pelo Grupo de Pesquisa e Intervenção em Violência e Gênero nas Práticas de Saúde do Departamento de Medicina Preventiva e Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina da USP, o jogo propõe a sensibilização sobre violência contra a mulher. Disponível apenas na versão física, para saber mais <https://sites.usp.br/generovienciaesaude/jogo-no-lugar-dela/>. Acesso em: 01 ago. 2023.

<sup>13</sup> Jogo desenvolvido pela Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama em 2017 em parceria com o Núcleo Direito, Discriminação e Diversidade e com as estudantes da disciplina “Direito e Discriminação”, ministrada pelo Prof. Dr. Conrado Hübner Mendes na Faculdade de Direito da USP. O objetivo do jogo é exercitar a sensibilização sobre os desafios vivenciados por mães em situação de rua.

exercício de reflexão sobre as escolhas que podem ser tomadas em cada contexto. É contado a partir da perspectiva de uma personagem fictícia, Maria, que seria uma pessoa com deficiência intelectual leve, mãe vítima de violência doméstica e em uso abusivo de álcool e outras drogas. Para Maria, as instâncias de atendimento podem ser tanto locais de solução de demandas, com o acompanhamento e continuidade do atendimento – muito embora dificultados pelas emergências que se impõem em seu cotidiano –, quanto locais em que se promovem ou reatualizam violências institucionais, de modo a afastá-la de dar a chance a novos atendimentos. A expectativa é que, a partir dessa proposta, o olhar para o atendimento seja atento sobre tais desafios e estimule uma escuta e atuação ativa da profissional.

Com a versão preliminar dos materiais concluída, começamos a nos debruçar sobre a organização das oficinas piloto. Organizamos a dinâmica pensando em um tempo médio de três horas de duração, iniciando com a apresentação do grupo e da proposta, seguida de uma dinâmica de metodologia de participação ativa, com perguntas por meio da plataforma *mentimeter* para fomentar a reflexão sobre a prática de escuta com as participantes, formando uma nuvem de palavras. Após debate inicial, explicamos a proposta do jogo e iniciamos a dinâmica, sendo que a cada escolha havia um espaço para reflexão. Com a conclusão da história da personagem, abrimos um espaço para debate e guiamos para o compartilhamento de estratégias de atendimento, com o apoio de slides com sistematização das informações da cartilha.

As duas primeiras oficinas pilotos foram realizadas com funcionárias da defensoria pública de diversas funções, e as duas oficinas subsequentes foram aplicadas com estudantes da graduação e pós-graduação, por meio de prévia inscrição em formulário divulgado nas redes sociais da extensão. Cada oficina contemplou 20 (vinte) inscritas, e ao todo, foram contempladas 80 (oitenta) participantes na execução piloto. Durante as oficinas piloto, o grupo se organizou para produzir atas e formulários de feedback sobre a oficina e o jogo, a fim de contribuir para a revisão dos materiais e dinâmica da oficina.

O processo de aplicação das oficinas foi concluído no final do mês de dezembro, próximo ao recesso, de forma que o tempo para a reflexão conjunta sobre o projeto e a aplicação das oficinas foi reduzido. Assim, a revisão dos materiais somente foi concluída após o prazo do edital, sem a continuidade da bolsa, e concentrada na coordenadora do projeto. Nesse período, também foi contratada uma editora e ilustradora para os materiais, com posterior publicação e disponibilização no site da CDHLG. Hoje, a cartilha é circulada entre as membras da Clínica, como material de formação, e consta como objeto de consulta para pesquisadoras, ativistas e profissionais da pauta da população em situação de rua – além de

ser constantemente revisitada e atualizada pela prática daquelas pesquisadoras que a compuseram e continuam a atuar com essa população.

#### **4. OS PRODUTOS DO PROJETO: A CARTILHA, O JOGO E AS OFICINAS**

Em relação aos resultados obtidos por meio do projeto, especialmente quanto ao seu potencial de difusão de direitos, cabe pontuar a aplicação das oficinas na formação de profissionais da Defensoria Pública de São Paulo (com apoio do Núcleo de Direitos Humanos da instituição), estudantes, advogadas e sociólogas, dentre outros públicos nas formações abertas. Desde sua estruturação, o projeto pretendeu produzir resultados e materiais de consulta e formação replicáveis – as oficinas, nesse sentido, foram a experiência privilegiada de compartilhamento e aplicação da pesquisa realizada.

A fim de ter uma ferramenta indicadora de como o jogo e a cartilha foram efetivas, houve a utilização de formulário de feedbacks e sugestões, circulado entre as participantes. Por meio deste, foram recebidos diversos relatos sobre como as oficinas foram percebidas pelas participantes, mas também como a difusão de direitos surge a partir das potencialidades que o projeto possui: o de sensibilização para com a temática; o de fornecer ferramentas de atuação que possam facilitar os atendimentos; o de proporcionar possibilidade de reflexão; o de ofertar um momento das trocas coletivas com trabalhadoras de outras áreas; as possibilidades de aprender com metodologias ativas e que diferem de práticas engessadas, replicadas por meio de manuais de atuação; o de propiciar momento para a trabalhadora ser ouvida sem julgamentos, e de se ver – ludicamente – enquanto profissional que está/esteve na trajetória de Maria.

Em suma, a partir dos formulários, foram recebidos relatos de emoção e angústia com relação ao jogo – que é, afinal, uma das formas de ser afetado (Favret-Saada, 2005) – e o retorno de que, a despeito de a cidade de São Paulo possuir uma rede de serviços mais ampla e articulada do que municípios menores, os dilemas enfrentados pela profissional que atende a poprua "seguramente se chocariam com qualquer estrutura de serviço, independente da complexidade da rede"<sup>14</sup>. Isso se dá sobretudo pela maneira como foram abordadas as complexidades da escuta, em fundamental interação com aspectos de gênero e raça que atravessam o atendimento, de modo que a oficina endereçou também sentimentos de impotência e solidão por parte de profissionais que enfrentam dificuldades muito semelhantes às trabalhadas.

---

<sup>14</sup> Citação extraída de formulário de avaliação do projeto, no qual uma das profissionais respondeu quanto à oficina realizada e suas dinâmicas interativas com o jogo.

Desse endereçamento, foi possível também a constatação de como o processo de produção deste projeto acarretou em um cansaço que atravessava a prática das integrantes da equipe, e que por diversos fatores se destaca: a prática de pesquisa apenas por meios a distância e a carga emocional que era absorvida durante as entrevistas e oficinas com as profissionais – o relato de casos complexos e emblemáticos, e as dificuldades recorrentes que as entrevistadas possuíam em sua atuação, o que, de algum modo, se entrelaçam com as nossas próprias dificuldades enquanto autoras. Como demonstra Santana e Rosa “empatia e compaixão são necessárias ao trabalho dos profissionais que tratam com pessoas em situação de rua, mas trazem risco” (2016, p. 296).

Ainda, considerando o perfil heterogêneo das participantes da Clínica, o contexto pandêmico trouxe desafios que perpassam pelos diferentes marcadores de raça, gênero e classe. Principalmente ao que concerne ao gênero, sendo a equipe majoritariamente composta por mulheres, as disparidades para esse grupo surgem com mais intensidades, principalmente na sobrecarga de trabalho, e das instabilidades que o contexto pandêmico instaurou (Garcia; Marconde, 2022; Candido *et al.*, 2021). O adoecimento pela contaminação do vírus da Covid-19 – ou o desgaste emocional advindo da preocupação com o contágio – não só foram motivos de desgaste emocional, como impactaram de forma desigual as pesquisadoras do ponto de vista socioeconômico. Assim, o ato de escuta das profissionais também ressoava os sentimentos aos quais a própria equipe sentia em seu dia a dia, de um cansaço constante em relação à prática de trabalho e de uma impotência que permeia as atividades em campo da CDHLG.

Sendo esses fatores que estiveram presentes durante a prática do “olhar, ouvir, escrever” que atravessam a análise das pesquisadoras, pode-se inferir que o jogo se apresentou como uma construção desafiadora às autoras, que se encontram em uma trajetória acadêmica marcada pelo ensino que é essencialmente bancário, e que assim como as profissionais que integraram as oficinas, também passaram por lacunas de formação que se pretendiam criativas e com potenciais de difusão de conhecimentos. Vivenciar e compartilhar a metodologia ativa, empírica, lastreada em casos práticos e de sensibilização, no ensino jurídico, é uma exceção.

Sendo assim, acredita-se que o projeto logrou cumprir com aquilo que acreditamos ser uma das funções da própria extensão universitária (Gadotti, 2017), qual seja, contribuir para a comunicação de saberes que promova democratização do conhecimento acadêmico e produção científica enraizada na realidade, com viés emancipatório.

A prática autorreflexiva sobre o projeto desenvolvido em 2021 surge também enquanto um dos fazeres intrínsecos à pesquisa, que permite o processo de reaprendizagem e continuidade de algo que teoricamente se encontra finalizado, como os produtos desse projeto, porém que ainda suscita inquietudes.

O processo de olhar para o passado também constitui um modo de aprimoramento do projeto e uma ferramenta de autocuidado, já que a retomada dessa trajetória com o olhar atual possibilita repensar e questionar as escolhas e caminhos que foram percorridos, a fim de possibilitar traçar novas estratégias que privilegiam o cuidado coletivo da equipe, o exercício constante de reconhecer a limitação da nossa atuação, e a busca contínua por modelos de produção acadêmica sensíveis a esses desafios e limitações, alinhados à prática de atendimento de uma população heterogênea e complexa como a poprua.

## 5. CONCLUSÃO

A Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, como apresentado neste *paper*, é uma atividade de pesquisa e *extensão* vinculada à FDUSP. A dimensão da extensão relaciona-se intimamente não apenas com o alcance do trabalho produzido, ou com as instâncias da sociedade civil envolvidas em sua construção, mas também com o modo de produção de conhecimento e o seu compromisso com a realidade que é endereçada na prática extensionista.

O USP Municípios se afigurou como possibilidade de expandir, sistematizar e circular dentre novos públicos e com novos formatos um trabalho que vinha sendo desenvolvido pelas integrantes da CDHLG desde o início de seu ciclo formativo. No entanto, o projeto foi permeado por diversas angústias e limitações. Ainda que o edital tenha permitido que esse trabalho fosse realizado de forma remunerada, as condições da remuneração, os prazos a serem cumpridos e o cronograma de execução afetaram profundamente a atuação das pesquisadoras, sobretudo no período de emergência pandêmica.

Mesmo com as dificuldades e limitações do processo de formulação e aplicação dos produtos, as autoras reconhecem que as oficinas planejadas tenham sido realizadas<sup>15</sup>, com um retorno positivo e sensível daquelas que participaram e que o jogo e a cartilha tenham se tornado materiais formativos veiculados dentro da FDUSP, em outras atividades da CDHLG e dentre instituições de profissionais parceiras da extensão, como a DPE-SP.

---

<sup>15</sup> E ainda o sejam, como em junho de 2023, a oficina foi reproduzida no curso de capacitação para atendimentos de pessoas em situação de rua, voltado a membras, servidoras, terceirizadas e estagiárias da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

Em diferentes ambientes de replicação das oficinas, tanto as participantes externas quanto as integrantes da CDHLG puderam se sentir “ensinando e aprendendo com Maria”. Especialmente nas oficinas realizadas com profissionais, a apresentação da cartilha e a prática do jogo se deram de forma dialética – mais do que um espaço *informativo*, esses momentos puderam ser de escuta, acolhimento e autorreflexão (um espaço *formativo*, de fato, portanto). Houve uma troca de estratégias de atendimento positivas, mas também de sentimentos de impotência, falta de respaldo institucional e sobrecarga.

Em retrospecto, o projeto desenvolvido pela CDHLG talvez tenha condensado algumas das potencialidades e limitações do trabalho em direitos humanos. Por um lado, há o aspecto adoecedor desse trabalho, representado pela angústia das profissionais, a incapacidade de endereçar com um atendimento demandas e violências estruturais, a dificuldade de depender de um trabalho em rede que muitas vezes mantém a pessoa atendida em ciclos de vulnerabilidade e desconfiança; pelas imputações socioeconômicas das defensoras de direitos humanos e as dificuldades de bem remunerar esse trabalho; pela “fadiga por compaixão”<sup>16</sup> e o desgaste emocional de uma prática em que pouco se trocam experiências que são cotidianamente compartilhadas entre as profissionais.

Por outro lado, a capacitação da escuta e as ferramentas que a prática extensionista oferece, especialmente no nosso caso o método clínico e o referencial empírico, bebendo amplamente de fontes de intersecção entre a antropologia e o direito, permitiram produzir um material informativo, sensível, que faz sentido para as profissionais experientes na pauta da poprua e para estudantes em formação, que reúne e analisa os relatos de figuras de referência na área, que sistematiza informações de forma acessível, didática e multidisciplinar, ancorada na materialidade do atendimento à poprua e suas demandas. Nisso reside um amplo potencial de difusão de direitos, tanto pela circulação da cartilha, quanto pelos reflexos desta, das oficinas e do jogo na atuação subsequente das profissionais e estudantes contempladas.

Por fim, há um potencial de qualificação do trabalho realizado na própria reflexão que motivou este *paper*. Entendemos que, além de proporcionar um ferramental relevante pras atividades de campo, entrevistas, ouvidorias, o aporte de antropologia e direito permite o estranhamento e distanciamento de nossas práticas a ponto de textualizá-las de forma crítica, e sensível às angústias e limitações do projeto e de seus objetivos. Compreendemos que a qualificação responsável do atendimento à população em situação de rua perpassa a

---

<sup>16</sup>“ ‘Fadiga por compaixão’ é o nome do processo no qual o profissional ligado ao atendimento de uma clientela, que tem como demanda o sofrimento, torna-se fatigado, exausto física e mentalmente, devido ao constante contato com o estresse provocado pela compaixão” (Lago, 2008, p. 12).

qualificação do trabalho em direitos humanos, que é também um trabalho permanente de formação das profissionais, de difusão da educação em direitos humanos, de acolhimento das dificuldades, de análise de estratégias, de integração em redes de serviços. O trabalho em direitos humanos é também um trabalho de cuidado com profissionais desse campo, bem como de reflexão crítica e constante sobre seus pressupostos e suas práticas.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIAGIO, Daniel Lucas Dejavite de. *et al.*. População Em Situação De Rua E Pandemia Na Cidade De São Paulo: Entre Invisibilidade E Barreiras De Acesso. In: Direitos Na Pandemia Mapeamento E Análise Das Normas Jurídicas De Resposta À Covid-19 No Brasil. **Centro De Estudos E Pesquisas De Direito Sanitário e Conectas**, v. 6, 2020. Disponível em: [https://www.conectas.org/wp-content/uploads/2021/03/06boletimcovid\\_031.pdf](https://www.conectas.org/wp-content/uploads/2021/03/06boletimcovid_031.pdf). Acesso em: 31 jul. 2023.

CAMINHANDO COM MARIA. São Paulo: Carolina Almeida, 2022. Disponível em: <https://jogos.cdhluzigama.com.br/jkl/>. Acesso em: 30 maio 2023.

CANDIDO, Marcia Rangel. *et al.*. AS CIÊNCIAS SOCIAIS NA PANDEMIA DA COVID-19: ROTINAS DE TRABALHO E DESIGUALDADES. **Sociologia & Antropologia**, v. 11, p. 31–65, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2238-38752021v11esp2>. Acesso em: 26 jul. 2023.

DA MATTA, Roberto. O ofício de etnólogo, ou como ter anthropological blues. Boletim do Museu Nacional: **Nova Série: Antropologia**, n. 27, 1978. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/bmna/article/view/49240/26886>. Acesso em: 01 ago. 2023.

DE OLIVEIRA, Roberto Cardoso. O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever. **Revista de antropologia**, p. 13-37, 1996. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ra/article/view/111579>. Acesso em: 01 ago. 2023.

FAVRET-SAADA, Jeanne. Ser afetado. Tradução: SIQUEIRA, Paula. In: **Cadernos de Campo**, n° 13, p. 155-161, 2005.

GADOTTI, Moacir. Extensão universitária: para quê? **Instituto Paulo Freire**, fevereiro de 2017. Disponível em: [https://www.paulofreire.org/images/pdfs/Extens%C3%A3o\\_Universit%C3%A1ria\\_-\\_Moacir\\_Gadotti\\_fevereiro\\_2017.pdf](https://www.paulofreire.org/images/pdfs/Extens%C3%A3o_Universit%C3%A1ria_-_Moacir_Gadotti_fevereiro_2017.pdf). Acesso em: 04 mai. 2023.

GARCIA, Bruna Carolina; MARCONDES, Glaucia. dos Santos. As desigualdades da reprodução: homens e mulheres no trabalho doméstico não remunerado. Campinas. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 39, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/YFcF3Nd3WFxGvmwhsByQqBH/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 30 jun. 2023.

GOMES, Janaína Dantas Germano. **O Ouvir como uma Prática de Direitos Humanos: reflexões sobre as atividades da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama**. Clínicas de Direitos Humanos e o Ensino Jurídico no Brasil: da Crítica à Prática que Renova. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2017. Disponível em:

<https://cdhluizgama.com.br/wp-content/uploads/2020/07/Ouvir-como-pr%C3%A1tica-de-direitos-humanos.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2023.

GOMES, Janaína Dantas Germano; PINHO, Kelseny Medeiros; SALATINO, Laura Cavalcanti. **Formação de Ouvidores de Violações aos Direitos da População em Situação de Rua: Uma proposta Pedagógica a partir da Experiência da Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama**. São Paulo: LiberArs, 2022. Disponível em: [https://cdhluizgama.com.br/downloads/Carilha\\_CDHLG-Formacao\\_Ouvidores.pdf](https://cdhluizgama.com.br/downloads/Carilha_CDHLG-Formacao_Ouvidores.pdf). Acesso em: 04 jun. 2023.

HERNANDES, Elizabeth Sousa Cagliari; VIEIRA, Luciana. **A guerra tem rosto de mulher: trabalhadoras da saúde no enfrentamento à Covid-19**. Brasília. ANESPE, 2020. Disponível em: <http://anesp.org.br/todas-as-noticias/2020/4/16/a-guerra-tem-rosto-de-mulher-trabalhadoras-da-sade-no-enfrentamento-covid-19>. Acesso em: 30 jul. 2023.

HISTÓRIA DE LURDES. São Paulo: Carolina Almeida, 2017. Disponível em: <https://jogos.cdhluizgama.com.br/lurdes/historia-de-lurdes/>. Acesso em: 30 jul. 2023.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Microdados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Rio de Janeiro, RJ: IBGE, 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=27762%5C&t=downloads>. Acesso em: 30 jun. 2023.

LAGO, Kennyston Costa. **Fadiga por compaixão: quando ajudar dói**. 2008. 210 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1291>. Acesso em: 04 maio 2023.

LIMA, Roberto Kant de; BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Como a Antropologia pode contribuir para a pesquisa jurídica? Um desafio metodológico. **Anuário Antropológico**, v. 39, n. 1, p. 9-37, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/aa.618>. Acesso em: 30 jul. 2023.

LIPSKY, Michael. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service*. New York: **Russell Sage Foundation**, 2010.

LOTTA, Gabriela. **Teorias e Análises sobre Implementação de Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, 2019. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4162>. Acesso em: 20 jul. 2023.

RIBAS, Luciana Marin. **Acesso à justiça para a população em situação de rua: um Desafio para a Defensoria Pública**. São Paulo, 2014. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduados em Direitos da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/6390>. Acesso em: 04 jun. 2023.

SANTANA, Carmen Lúcia Albuquerque de; ROSA, Anderson da Silva. **Saúde mental das pessoas em situação de rua: conceitos e práticas para profissionais da assistência social**. São Paulo, 2016. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento\\_urbano/saude\\_mental\\_pop\\_rua.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/desenvolvimento_urbano/saude_mental_pop_rua.pdf). Acesso em: 30 jul. 2023.

SMITH, Linda Faye, "Always Judged - Case Study of an Interview Using Conversation Analysis". **Clinical Law Review**, v. 16, p. 423-450, 2010.