

# PROCESSOS DE INTERMEDIÇÃO NO ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS: PERCURSOS E EXPERIÊNCIAS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA<sup>1,2</sup>

Joana Mostafa<sup>3</sup>

Roberto Pires<sup>4</sup>

Marcelo Galiza<sup>5</sup>

## 1 INTRODUÇÃO

Em linha com as propostas do programa de pesquisa Lower Classes and Public Institutions (LocI), o projeto em tela partiu do interesse de compreender os (des)encontros da população em situação de rua em Brasília com as instituições provedoras de serviços públicos em áreas diversas, como assistência social, saúde, segurança e documentação. Assumindo uma abordagem centrada nas pessoas (em contraposição a um olhar a partir das instituições), buscamos nos aproximar da perspectiva desse grupo específico com o intuito de aprofundar o entendimento das experiências de exclusão ou acolhimento, bem como de observar as práticas envolvidas nas interações cotidianas com as instituições.

No entanto, esse foco inicial nas interações e nos encontros acabou se tornando um importante objeto de crítica no processo da pesquisa, ao passo que fomos levados a reconhecer que essas relações eram caracterizadas por uma complexidade maior do que a mensurada inicialmente. A eventual experiência de acesso aos serviços públicos por parte de pessoas em situação de rua revelou-se resultante do envolvimento, do trabalho e da interferência de uma multiplicidade de outros agentes operando em processos de intermediação. Esses processos, além de reforçarem a percepção de que as relações com as instituições podem ser mediadas ou indiretas, chamam atenção para o caráter constituinte dos esforços (recursos, conhecimentos, relações, tempo, emoções etc.) aportados por outros (sejam eles indivíduos, coisas ou organizações) na (re)construção contínua e coletiva do acesso a serviços públicos.

## 2 CONTEXTO DA PESQUISA: TERRITÓRIO, PESSOAS E MÉTODOS

Após diversas incursões exploratórias à região central de Brasília, delimitamos a pesquisa ao território conhecido como Setor Comercial Sul (SCS), uma das áreas de maior circulação da capital, por onde passam, diariamente, cerca de 150 mil pessoas.<sup>6</sup> Além de possuir diversos equipamentos e serviços públicos instalados nas suas adjacências, o território abriga um núcleo de população em situação de rua com um perfil mais homogêneo em comparação com outras localidades, caracterizado por maior tempo de permanência das pessoas nesta condição e menor presença de famílias e crianças.

1. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/bapi35art2>

2. Os autores agradecem o apoio recebido do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), sob o Processo nº 402767/2021-7.

3. Técnica de planejamento e pesquisa na Diretoria de Estudos e Políticas Sociais do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Disoc/Ipea).

4. Técnico de planejamento e pesquisa do Ipea em exercício no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) como coordenador-geral de indicadores e evidências em direitos humanos. *E-mail*: <[roberto.pires@mdh.gov.br](mailto:roberto.pires@mdh.gov.br)>.

5. Membro da carreira de políticas públicas e gestão governamental em exercício no Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *E-mail*: <[marcelo.galiza@cidadania.gov.br](mailto:marcelo.galiza@cidadania.gov.br)>.

6. Disponível em: <<https://www.seduh.df.gov.br/comeca-a-transformacao-do-setor-comercial-sul/>>.

As informações dos censos não permitem saber quantas pessoas habitam e circulam em uma área como o SCS. O Serviço Especializado de Abordagem Social (Seas)<sup>7</sup> já abordou 134 pessoas em situação de rua no SCS em um único mês (agosto de 2020) e estima que cerca de 35 destas ficam a maior parte de seu tempo nesse território.

A pesquisa de campo foi conduzida entre junho de 2021 e março de 2022. Fomos a campo de duas a três vezes por semana, sempre nos mesmos dias e horários (período matinal), para que pudéssemos dar continuidade aos contatos e criar vínculos. Ao longo desse período, interagimos com um total de 51 pessoas em situação de rua, tendo acesso às suas narrativas e suas interações com intermediadores e com as instituições públicas. Desse total, estabelecemos um vínculo mais próximo com quatorze pessoas, com as quais realizamos diversas rodadas de entrevistas e/ou acompanhamento de suas jornadas de acesso aos serviços.<sup>8</sup>

Devido aos riscos envolvidos na pesquisa, tanto para os pesquisadores quanto para os participantes, fomos acompanhados em campo por uma associação sem fins lucrativos – a Tulipas do Cerrado –, que realiza ações de redução de danos no Distrito Federal e entorno, com ênfase no apoio às mulheres em situação de rua, mulheres trans e profissionais do sexo. Juma Santos, fundadora da organização não governamental (ONG) e redutora de danos, viveu em situação de rua dos 8 à faixa dos 20 anos de idade, na mesma região em que foi realizada a pesquisa.

### 3 DA ANTROPOLOGIA DA INTERMEDIÇÃO À INTERMEDIÇÃO DO ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL

Os processos de acesso e conexão de grupos desfavorecidos com as elites políticas e econômicas constituem um vasto tópico de estudos nas ciências sociais, abordado a partir de diferentes ângulos e tradições de pensamento. Um mapeamento amplo permitiu a identificação de três grandes correntes de estudo neste tema: i) grupos de interesse, representação política, clientelismo e patronagem; ii) ação coletiva, movimentos sociais e participação da sociedade civil; e iii) redes sociais, capital social, circulação de recursos e transações econômicas. De modo transversal a estas correntes, percebemos certo interesse comum nos agentes de intermediação (*brokers*) e nas atividades de intermediação (*brokerage*), que constituem objeto privilegiado de uma antropologia da intermediação.

Nessa literatura, é comum dar nomes diferentes aos agentes envolvidos – intermediários, mediadores, *middleman*, *broker*, *patron* – a partir de variações qualitativas em suas práticas, que dependem do maior ou menor controle direto de recursos de primeira ordem, ou seja, de recursos financeiros, materiais ou de acesso a serviços, bem como maior ou menor poder de transformar aquilo que mediam. Latour (2005) insiste na diferenciação entre as noções de mediador e intermediador como atores ou entidades que, respectivamente, fazem a diferença ou não interferem no conteúdo da transação. Diferentemente de um mero canal ou mensageiro, “mediadores transformam, traduzem, distorcem e modificam o significado ou os elementos que eles deveriam carregar” (Latour, 2005 *apud* Lindquist, 2015, p. 10).

7. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, de 2009, o serviço especializado em abordagem social é ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, como: trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo de *crack* e outras drogas, entre outros. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Perguntas\\_Servico\\_AbordagemSocial.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Perguntas_Servico_AbordagemSocial.pdf)>.

8. O campo resultou em um grande volume de material primário: 59 transcrições de áudios gravados diretamente em situações, abordagens e entrevistas; 55 transcrições de áudios relativos a diários de campo; e 23 relatórios analíticos.

Revisões da literatura antropológica sobre processos de intermediação, desde os anos 1950, apontam que a maior atenção à questão está intimamente ligada a contextos de rápida mudança social (Lindquist, 2015) ou a transições em modos de governança (James, 2011). No entanto, ainda que as contribuições pioneiras desse campo (Wolf, 1956; Geertz, 1960) tenham estabelecido alguns dos marcos mais importantes para a análise desse tipo de atividade e agente, elas partiam de certo pressuposto identitário das formas sociais “comunidade” e “instituições nacionais”, formas essas relativamente encapsuladas, entre as quais seria preciso promover intermediação, acomodação e, ainda, um amortecimento de interesses conflitantes. Contemporaneamente, crises econômicas, conflitos políticos, imigração, reformas do setor público orientadas para austeridade, pauperização das classes médias e a ampliação das desigualdades sociais convocaram uma atenção renovada aos processos de intermediação, em função das mudanças que têm implicado na relação das instituições estatais com a sociedade.

A concorrência ocorre, não somente entre *brokers*, mas também, digamos, entre estruturas de autoridade. Nesse tipo de situação, os *brokers* têm a possibilidade de achar espaço de manobra em abundância. Eles podem ser jogados em concorrência, e podem, de sua parte, jogar as configurações de poder em concorrência (Bierschenk *et al.*, 2002, p. 11).

A competição de poderes em nível local é que abre espaço para a existência da atividade de intermediação e, nesse sentido, isto não advém de ausência de Estado, mas, sim, de uma relação complexa deste com a sociedade civil. Em relação a esta entidade, por sua vez, será preciso qualificá-la melhor, desempacotando essa forma social e sua porosidade no que diz respeito às instituições estatais e aos interesses mercantis. Essa multiplicação de superfícies entre o direito e o sujeito traz à baila esse campo de transações, testemunhado, incentivado e, por vezes, calibrado pela presença ausente do Estado.

Mais recentemente, a produção de Latour (1999; 2005), Koster e Leynseele (2018) chama atenção para as práticas de mediação como atividades que forjam unidades temporárias, por meio de processos contínuos de agenciamento, alinhamentos provisórios e atos de ordenamento do mundo, especialmente quando convocados pela mudança rápida de contextos institucionais e da organização da vida. Exemplo disso é o caso do aprofundamento da globalização e do espraiamento das programações neoliberais de governo em todo o globo.

A despeito da efetiva convocação do mercado e do “terceiro setor” por parte da racionalidade de governo neoliberal, em que a intervenção estatal direta é reduzida para dar espaço à atuação e responsabilização da “sociedade civil” por extensos domínios da vida social, há duas possibilidades de se pensar o forte ressurgimento desse campo de práticas de intermediação. Uma de cunho mais funcionalista, em que uma política estatal neoliberal promove o rearranjo da organização social do cuidado, da seguridade, da segurança e da educação, ao reduzir os recursos de suas intervenções diretas e devolver esta responsabilidade aos mercados, comunidades, famílias e indivíduos. Tal redução faria abrir um espaço de atuação e surgir uma renda potencial de intermediação, prontamente ocupada e abocanhada pelos atores para operarem e estrategizarem entre as instituições governamentais e os sujeitos de direito. Aqui, temos dois pressupostos: de que esse espaço sempre existiu, mas estava em forma social de instituição estatal; e de que a programação neoliberal é o determinante estrutural do rearranjo social resultante.

Uma outra interpretação é aquela que coloca maior ênfase nos atos políticos de composição daquilo que *a posteriori* tem uma certa coerência e justaposição entre os sujeitos coletivos para dar

conta do trabalho de cuidado, da promoção e da proteção social. Ou seja, supõe-se menor participação da programação neoliberal, liberal ou mesmo democrática em relação à distribuição de responsabilidades na gestão do comum, e, sim, mais no que concerne à fragmentação, ao dissenso e à heterogeneidade que impõem um esforço de intermediação, colagem e agenciamentos a fim de criar certa ordem, mesmo que temporária e instável, em negociação com as forças da programação, seja ela qual for.

Em suma, os neoliberalismos efetivamente existentes nunca o são *by design* (Mosse e Lewis, 2006, p. 13-16), mas *são desde abaixo* (Gago, 2015) e, como tal, são diversos. No caso do Brasil, assim como de muitos outros países, conformou-se um campo de atividade de intermediação muito dinâmico, mas que também deve ser olhado em sua especificidade. O que este campo está a mediar? Quem são os tais intermediários? Quais as práticas e repertórios de mediação? Qual a relação com o Estado e como este se alonga, se retrai, ou se diversifica, por meio dessas interações?

Pode-se dizer que, num interregno de vinte anos, uma transformação brutal da racionalidade estatal se operou no Brasil, mas ela não foi unicamente dominada pela programação neoliberal. Ao contrário, houve a necessidade de uma “confluência” (Dagnino, 2004), de uma “combinação” (Guimarães e Paugam, 2016), na medida em que o país vivia, com euforia, a retomada democrática do Estado. Junto com outros autores, sugerimos que um dos objetos de fronteira que permitiu tal combinação foi a participação social. Outro foi o problema da pobreza, que também está presente no campo em que estamos a pesquisar, e teve investidas neoliberais na forma de expansão dos programas de focalização e apoios mínimos, em disputa com lógicas mais inclusivas e de maior equanimidade com os direitos previdenciários, além de maior integralidade da oferta pública, como acesso à moradia para famílias de baixa renda, acesso à universidade pública etc.

Essas ambiguidades, bem como a concorrência entre financiadores e racionalidades em torno das práticas participativas, democráticas e de apoio à população em situação de pobreza são, sugerimos, a condição de possibilidade para o surgimento deste enorme campo de intermediação nos agenciamentos que reproduzem a vida da população em situação de rua. Não obstante, também apostamos que as práticas efetivamente existentes, ao fazer acomodar e traduzir lógicas distintas, criam algo próprio, específico e contingente. É essa complexidade e inovação que intencionamos investigar no decorrer da pesquisa e dos textos produzidos a partir dela.

#### 4 PERCURSOS E EXPERIÊNCIAS DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NO ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS NA REGIÃO CENTRAL DE BRASÍLIA

Ao longo da pesquisa de campo, observamos percursos e experiências de acesso a um amplo leque de serviços públicos, à medida que nossos interlocutores buscavam atenção às suas necessidades. No que segue abaixo, limitamos o foco às áreas de documentação e saúde, dado o caráter essencial desses serviços para a vida das pessoas em situação de rua.

##### 4.1 Documentação

Uma das demandas mais recorrentes das pessoas em situação de rua é de serviços de documentação, especialmente a segunda via de documentos pessoais como RG, CPF e certidões. Em situação de rua, é muito comum que esses documentos sejam roubados, extraviados, perdidos ou deteriorados, em função da indisponibilidade de locais adequados para sua guarda e da alta exposição às violências

institucionais e pessoais. Foi assim que Pedro,<sup>9</sup> ao tirar uma soneca debaixo de uma árvore, teve sua mochila roubada com todos os seus pertences (D27 – 23 de agosto de 2021).

Há claros riscos em permanecer em situação de rua sem documentação. Quando a polícia vem, é a primeira coisa que querem ver. Estar sem documento é uma péssima forma de iniciar esse contato. Os policiais podem levá-los para averiguações. Além disso, sem um documento de identidade, o acesso a serviços de saúde, a retirada de um benefício assistencial, assim como a entrada em espaços públicos ou privados fica praticamente impossível.

A maior parte dessas pessoas já passou pelo processo de obter a segunda via do documento de identidade. Ainda assim, as dificuldades enfrentadas no percurso são muitas. Os obstáculos se revelam já no primeiro passo: estar no local e na hora correta, de maneira apresentável e em conduta aceitável aos olhos das instituições, dos seus agentes, e das pessoas que aguardam na fila. Mas Pedro é jovem, atento e tem todas as informações necessárias. Quando o encontramos, ele já havia ido à delegacia de polícia e feito o boletim de ocorrência (B.O.). Mas, falou que estava com dificuldade de fazer o agendamento, que estava ocorrendo apenas de forma *online*. Na mochila que lhe foi roubada, Pedro também guardava seu celular. Sacamos os nossos aparelhos e tentamos ajudar, sem sucesso. O sistema de agendamento *online* mais parecia uma corrida digital pelas vagas insuficientes de atendimento. Quando já estávamos ficando sem esperanças, vimos do outro lado da praça uma funcionária do Seas. Ela prometeu dar um retorno mais tarde (D27 – 23 de agosto de 2021).

Ainda seria preciso pagar uma taxa de serviço pela segunda via, deslocar-se ao local do atendimento, fornecer os documentos necessários (B.O., recibo da taxa e certidão de nascimento). Com relação à taxa, dissemos a ele para ir ao Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)<sup>10</sup> e solicitar a isenção por sua situação de precariedade. Ele mesmo nos explicou que há isenção apenas uma vez para cada pessoa. Então, resolvemos contribuir diretamente e pagar a taxa. Mas ainda faltava a certidão. Ele confirmou que possuía o documento, guardado no Centro POP (D116 – 4 de setembro de 2021).

A funcionária do Seas retornou e nos informou que conseguiu fazer o agendamento para o dia seguinte. Eles têm acesso privilegiado ao sistema de agendamento e contam com algumas vagas reservadas para o público que atendem nas ruas. No entanto, a vaga obtida era em um posto muito distante da área central da cidade. Por esse motivo, a funcionária se comprometeu a levar Paulo na *van* do Seas até o local. Combinaram um horário e um ponto de encontro. Paulo pediu mais uma ajuda. Desejava que o pessoal do Seas guardasse para ele o recibo do pagamento da taxa, pois tinha medo de perder ou danificar o documento (D116 – 4 de setembro de 2021). No dia seguinte, o atendimento transcorreu bem e Pedro torcia para que o Seas o levasse lá mais uma vez para a retirada do documento. Isso se não tivesse surpresas com a polícia neste intervalo (D116 – 4 de setembro de 2021). Também seria preciso pedir para os colegas da rua que cuidassem de seus pertences enquanto estivesse fora.

9. Todos os nomes são fictícios.

10. O Centro POP, previsto no Decreto nº 7.053/2009 e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, volta-se, especificamente, para o atendimento especializado à população em situação de rua. O Centro POP representa espaço de referência para o convívio grupal, social e para o desenvolvimento de relações de solidariedade, afetividade e respeito. Disponível em: <[https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/suas/creas/centro\\_pop\\_institucional.pdf](https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/suas/creas/centro_pop_institucional.pdf)>.

## 4.2 Saúde

A vida em situação de rua expõe as pessoas a diversos riscos à saúde, envolvendo desde acidentes à transmissão de doenças ou ao agravamento e cronificação de condições anteriores. As pessoas em situação de rua do SCS vivem nas vizinhanças de hospitais e postos de saúde públicos, mas o acesso a esses serviços não é nada simples.

Dias após termos conhecido Daniel, voltamos a revê-lo em uma situação de atendimento emergencial. A equipe do Consultório na Rua (CnR)<sup>11</sup> havia passado pelo SCS e identificado sua situação preocupante. Como o médico da equipe do CnR estava ausente naquele dia, eles notificaram o Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas (Caps AD)<sup>12</sup> e solicitaram que o atendessem na rua. Um médico do Caps AD e um assistente social se deslocaram ao local (algo que fomos verificar posteriormente ser uma prática pouco comum). Quando chegamos à cena, vimos o médico abaixado buscando interagir sem muito sucesso com Daniel. Enquanto isso, o assistente social atravessou o corredor e foi acordar Mário, que ainda estava dormindo. Logo percebemos que Mário era a peça que faltava na conexão entre a equipe de saúde e Daniel. Mário o convenceu a se deixar levar na cadeira de rodas até o Caps AD, prometendo acompanhá-lo e ficar internado junto com ele (D83 – 30 de junho de 2021).

Algumas semanas adiante, reencontramos Daniel, no chão, novamente, muito fragilizado. Conversamos com ele e Mário sobre a necessidade de ele ser assistido por um médico e, após alguma resistência, ele aceitou ir para um hospital. Havia uma condição: que seus pertences fossem guardados por nós, evitando que os perdessem numa operação de “limpeza urbana” e remoção que ali ocorria. Então, ligamos para o CnR, mandamos mensagem pelo celular, mas o médico não respondeu de imediato. Solicitamos socorro ao Corpo de Bombeiros que, por acaso, estava na região, e prontamente atendeu ao pedido. Após fazerem contato com o sistema de saúde local, os bombeiros prepararam tudo para encaminhá-lo à Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de São Sebastião, único local com disponibilidade para atendê-lo. Ao anunciarem a vaga, entretanto, Daniel imediatamente afirmou que tinha desistido de ir, decisão energicamente apoiada por seu amigo, Mário. Ambos contaram que tiveram uma péssima experiência anterior lá, e que ficaram quatro dias do lado de fora da UPA, ao relento, sem dinheiro ou comida (D52 – 28 de julho de 21). Com o fracasso dessa estratégia, tentamos pedir socorro ao Caps AD. Diferentemente da última internação, dessa vez, disseram que não poderiam ajudar (D53 – 28 de julho de 2021).

Maurício também estava com a saúde visivelmente debilitada. Já foi internado algumas vezes, sente dores fortes nas pernas, que são muito inchadas e tem feridas (gota), além de lutar contra o sobrepeso. Apesar de reconhecer que seus problemas de saúde estão associados ao uso intensivo de álcool, tem dificuldades de procurar tratamento, já tentou reduzir ou parar algumas vezes, teve crises de abstinência muito fortes e não conseguiu. Sempre resistiu em procurar o apoio de instituições para lidar com a questão, devido à desconfiança em relação ao Estado: “o Estado não faz nada pela gente. Por mim não fez nada, eu sempre corri atrás” (D32 – 25 de agosto de 2021).

11. A estratégia CnR foi instituída pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), em 2011, e visa ampliar o acesso da população em situação de rua aos serviços de saúde, ofertando, de maneira mais oportuna, atenção integral à saúde para esse grupo populacional que se encontra em condições de vulnerabilidade e com os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados. Disponível em: <<https://bit.ly/3WMKGc4>>.

12. Caps AD são serviços de saúde de caráter aberto e comunitário voltados ao atendimento de pessoas com sofrimento psíquico ou transtorno mental, com foco naquelas com necessidades decorrentes do uso de álcool, crack e outras substâncias, que se encontram em situações de crise ou em processos de reabilitação psicossocial. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/caps>>.

O mesmo Caps AD, instituição pública especializada no tratamento de pessoas em abuso e dependência de álcool e outras drogas, fica ao lado do local onde já trabalha há dez anos. Vários amigos já tentaram convencê-lo a se internar em comunidades terapêuticas. No entanto, Maurício nunca quis, revelando que sempre teve receio de ficar internado nessas instituições que pareciam ter caráter compulsório e fechado. No caso do Caps AD, ele acreditava que essas instituições utilizam medicamentos psiquiátricos de forma excessiva. Assim, a desconfiança em relação a essas ofertas o impedia de procurar tratamento (D123 – 08 de setembro de 2021).

Após meses de escuta e de trabalho de convencimento por parte da equipe de redução de danos da Tulipas do Cerrado, Maurício resolveu fazer uma visita ao Caps AD para conhecer. Percebeu, assim, que a internação não era realmente obrigatória e se sentiu bem no acolhimento inicial recebido. Resolveu, então, aderir ao programa de tratamento e, até o momento, se diz satisfeito com o atendimento que tem recebido na instituição (D135 – 20 de setembro de 2021).

No caso de Maurício, não houve um agenciamento tão complexo quanto no caso de Daniel, mas a intensidade e a extensão no tempo do vínculo que estabelecemos permitiu perfurar a barreira que o impedia de acessar o Caps AD. Essa barreira foi constituída por leituras sedimentadas de interações malsucedidas com o Estado, tanto por experiência própria quanto pela de terceiros, e de uma subjetividade enaltecida pelas relações privadas de favor e troca que Maurício estabeleceu com as pessoas que trabalham no SCS – profissionais liberais e empresários que guardam o carro com ele (D140 – 23 de agosto de 2021). Perfurar essa barreira em prol de um cuidado estatal foi um trabalho de conexão com o Maurício, do estabelecimento de representações e leituras comuns, possibilitado por uma horizontalidade não governamental de nossa prática de redução de danos (Kirwan, 2016).

Os casos narrados – tanto no campo da saúde quanto da documentação – são ilustrativos de muitas outras situações que observamos em campo, em que o acesso ao serviço envolveu dificuldades diversas, cujo enfrentamento demandou intervenções parciais e fragmentadas de variados agentes, em um processo incerto, contingente e construído ao longo do próprio percurso. Afinal, fazer com que todas as peças necessárias se encaixem não é uma ocorrência trivial. Por isso mesmo testemunhamos tantos fracassos na obtenção de documentos e no acesso à saúde. São tantas as peças nesse tabuleiro que somente o desdobramento de uma longa cadeia de ação coletiva poderia produzir as conexões necessárias e, ainda assim, ou, talvez por isso mesmo, correndo riscos de não resultar em acessos aos serviços de saúde e documentação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS: POR UMA AGENDA DE PESQUISA SOBRE A INTERMEDIÇÃO NO ACESSO AO SERVIÇO PÚBLICO

Os relatos e as situações observadas chamam atenção para a multifatorialidade (Boullosa, 2019) nos percursos de acesso aos serviços, em que agentes muito heterogêneos desempenham partes importantes desse processo de (re)ordenamento social que caracteriza a intermediação. Em vez de um foco nos atores, que variam muito em função dos contextos e de situações específicas, parece-nos mais proveitoso arriscar, com base nos achados preliminares da pesquisa, uma categorização dos mais importantes trabalhos que conectam os diversos mediadores na rede que produz o acesso. Esses trabalhos, enumerados a seguir, baseiam-se não apenas nos relatos anteriores, mas no conjunto das experiências vividas em campo, e merecem ser investigados mais a fundo em publicações futuras.

Observamos um imenso trabalho de convencimento (1), que implica diversas atividades, tais como passar informações (2) dos requerimentos, horários, elegibilidades das políticas públicas em questão, e, sobretudo, quebrar as barreiras emocionais (3) e transformar as leituras e memórias (4) de maus tratos e experiências ruins com agentes e normas estatais.

Ao ouvir (5), (re)nomear (6), ordenar (7), listar (8) e priorizar (9) os passos e obstáculos conjuntamente, este trabalho opera um deslocamento dos apegos (Kirwan, 2016, p. 464-466) prévios da pessoa em situação de rua quanto aos problemas e suas soluções. Isto porque possibilita desempacotar o bloco da memória de acesso, (re)dimensionar as experiências e (re)imaginar um acesso diferente, a partir de uma nova negociação de categorias e leituras conjuntamente com o redutor de danos. Este trabalho exige uma grande habilidade emocional do mediador, a fim de abrir um canal de escuta paciente, mas também sem ficar tomado e paralisado pelas fortes emoções e pelo emaranhado de efetivos impedimentos experimentados por essa população.

Esse vínculo é construído com o tempo (10), com a capacitação (11) contínua de mediadores e demandantes no estabelecimento de conexões possíveis, vínculos. Sim, o tempo também trabalha. O estabelecimento de uma história comum, redes de conhecidos, linguagem comum, corporalidades e espacialidades mais horizontais e próximas, entre outras familiaridades (12), são fatores que podem ajudar no estabelecimento desse vínculo.

Por fim, e não menos relevante, a demonstração de autoridade, a fim de manter a pessoa em situação de rua interessada em seu apoio, é extremamente valiosa. Tal autoridade pode decorrer da obtenção de informações relevantes, privilegiadas ou específicas (13) para o acesso, da oferta de recursos e objetos (14) que interessem à população de rua, da manutenção de vínculos com agentes públicos e privados (15) a fim de distribuir, discricionariamente, acessos; ou da simples demonstração de força e/ou de proteção (16).

Essa autoridade propicia a redução da incerteza nas conexões, pois protege a população de rua de renovadas experiências de maus tratos, preconceitos e desinformação (Pollock, 2021, p. 137), fazendo a tradução de atores pouco dóceis e normalizados em sujeitos de direitos. Ou seja, se, por um lado, é útil haver certa horizontalidade, de outro, o trabalho de manter-se útil implica colocar-se de forma desigual e acima, possibilitando a tradução (17) entre os dois mundos, ou seja, induzindo “dois mediadores à coexistência” (Latour, 2005, p. 160).

Essa ambiguidade do mediador, ao portar, a um só tempo, horizontalidade e assimetria, é constantemente lembrada em campo. Marlene, por exemplo, discorda do pessoal da rua que critica o Topete. Ex-morador de rua bem-sucedido, hoje, dizem, dirige uma Hilux e obtém seu sustento articulando diversos recursos e interesses em torno de sua ONG, que trabalha com esta população. Marlene explica a necessidade dessa assimetria da seguinte forma: “se ele não tem as coisas, como é que ele vai poder me ajudar? Se ele não está feliz, como é que ele vai poder me fazer sorrir? Esse pessoal da rua não faz nada, ele faz. Eu não tenho o que reclamar, não” (D141 – 6 de dezembro de 2021).



## REFERÊNCIAS

- BIERSCHENK, Thomas *et al.* **Local development brokers in Africa: the rise of a new social category.** Mainz: Johannes Gutenberg University, 2002. (Working Paper, n. 13).
- BOULLOSA, Rosana de Freitas. Mirando ao revés as políticas públicas: o desenvolvimento de uma abordagem crítica e reflexiva para o estudo das políticas públicas. **Publicações da Escola da AGU**, v. 11, n. 4, p. 89-105, 2019.
- DAGNINO, Evelina. Confluência perversa, deslocamentos de sentido, crise discursiva. *In*: GRIMSON, Alejandro (Org.). **La cultura en las crisis latinoamericanas.** Buenos Aires: Clacso, 2004. p. 195-216.
- GAGO, Verónica. **La razón neoliberal: economías barrocas y pragmática popular.** Madrid: Traficantes de Sueños, 2015.
- GEERTZ, Clifford. The Javanese Kijaji: the changing role of a cultural broker. **Comparative Studies in Society and History**, v. 2, n. 2, p. 228-249, 1960.
- GUIMARÃES, Nadya; PAUGAM, Serge. Work and employment precariousness: a transnational concept? **Sociologia del Lavoro**, v.144, p. 55-84, 2016.
- JAMES, Deborah. The return of the broker: consensus, hierarchy, and choice in South African land reform. **Journal of the Royal Anthropological Institute**, v. 17, n. 2, p. 318-338, 2011.
- KIRWAN, Samuel. The UK citizens advice service and the plurality of actors and practices that shape “legal consciousness”. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**, v. 48, n. 3, p. 461-475, 2016.
- KOSTER, Martijn; LEYNSEELE, Yves van. Brokers as assemblers: studying development through the lens of brokerage. **Ethnos**, v. 83, n. 5, p. 803-813, 2018.
- LATOUR, Bruno. When things strike back: a possible contribution of science studies. **British Journal of Sociology**, v. 51, n. 1, p. 107-123, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Reassembling the social: an introduction of actor-network-theory.** New York: Oxford University Press, 2005.
- LINDQUIST, Johan. Brokers and brokerage, anthropology of. *In*: WRIGHT, James. (Ed.). **International encyclopedia of social and behavioral science.** 2. ed. Amsterdam: Elsevier, 2015. p. 870-874.
- MOSSE, David; LEWIS, David. Theoretical approaches to brokerage and translation in development. *In*: MOSSE, David; LEWIS, David. (Ed.). **Development brokers and translators: the ethnography of aid and agencies.** Bloomfield: Kumarian Press, 2006.
- POLLOCK, Sarah. More than words can say: why health and social care policy makers should reconsider their position on informal interpreters. **Critical Social Policy**, v. 41, n. 1, p. 128-147, 2021.
- WOLF, Eric. Aspects of group relations in a complex society: Mexico. *In*: SHANIN, Theodor. (Ed.). **Peasants and peasant societies: selected readings.** Harmondsworth: Penguin Books, 1956.

