



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

**ATA DA 2º REUNIÃO DO SUBCOMITÊ DE DENÚNCIAS DO COMITÊ POP RUA,
REALIZADA NO DIA 21 DE NOVEMBRO DE 2024 (QUINTA-FEIRA) ÀS 15H30.**

Formato: Online via Google Meet <https://meet.google.com/orp-zjrt-brv>

Pauta: Apresentação da minuta do regimento interno do Subcomitê de Denúncias do Comitê Pop Rua e apresentação do NACI.

Participantes Governo: Alcyr Barbin (SMDHC); Karen Fernanda (SMDHC);

Participantes Sociedade Civil: Gisele Abreu; Júlia Lima; Cristiane Leonora; Mabel

A reunião teve início às 15H30, no formato online, sendo realizada de forma online pela plataforma Google Meet.

Iniciou-se com a apresentação de Rafael Orosa Prol Otero, analista da SMADS, que informou ser o responsável pelo controle interno da pasta, substituindo Thais Roberto, responsável pelas ações de Ouvidoria da SMDS.

Cristiane Leonora expressou agradecimentos à equipe do NACI (Núcleo de Atendimento ao Cidadão).

Rafael retomou a apresentação, utilizando slides para explicar o funcionamento do NACI. Os principais temas abordados foram: Núcleo de Atendimento ao Cidadão; Ouvidoria e Controle Interno da SMADS; Fluxos dos canais de Ouvidoria na SMADS.

Ao final da apresentação, Rafael se disponibilizou para esclarecer quaisquer dúvidas. Alcyr informou sobre as inscrições para as falas e indicou que Julia Lima seria a primeira a se manifestar.

Julia iniciou sua fala esclarecendo que, inicialmente, não compreendia o funcionamento do NACI, mas destacou que a apresentação foi esclarecedora. Ela mencionou que possuía algumas dúvidas sobre os retornos das denúncias, especialmente relacionadas a casos de violência e negligência. Julia questionou quais seriam os retornos fornecidos pela SMDS e solicitou que Rafael explicasse mais detalhadamente sobre o assunto.



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

Rafael respondeu à dúvida de Julia, esclarecendo que as respostas às denúncias são, em geral, fornecidas pelos trabalhadores das unidades centralizadas, os quais são responsáveis pelo fluxo e pela movimentação dos processos. Ele ressaltou que acredita ser possível aprimorar o trabalho, o que contribuiria para o aumento da quantidade de denúncias recebidas pela Ouvidoria.

Rafael também informou que os cidadãos podem acessar com maior frequência os canais de Ouvidoria para registrar suas denúncias. Em relação ao conteúdo das denúncias, destacou que a área ainda está em processo de estruturação, mas que, por ora, os processos são encaminhados conforme o protocolo. Ele mencionou, ainda, que pretende incorporar esforços voltados para a gestão e inteligência na análise dessas denúncias no futuro.

Rafael concordou com as observações de Julia, destacando que os números apresentados atualmente são, de fato, genéricos e fornecem uma visão ampla sobre o trabalho da Ouvidoria. Ele explicou que, no momento, não é possível criar um painel ou levantar informações mais específicas sobre públicos determinados. Para obter esses dados, seria necessário realizar uma aproximação com as pessoas em situação de rua e com aqueles que registram denúncias nos canais de Ouvidoria. Por fim, ressaltou que todo o trabalho relacionado é de natureza pública, com exceção dos casos que não podem ser divulgados.

Alcyr informou sobre a lista de inscritos e, em seguida, concedeu a palavra a Janaina Henrique.

Janaina fez uma denúncia, relatando que, em seu caso, procurou diretamente a SMDS para falar com Roberto e José Caetano, mas não obteve sucesso. Rafael solicitou alguns dados para que a denúncia fosse registrada assim que a reunião fosse concluída, e informou que redigiria um e-mail para formalizar o registro. Janaina mencionou que ainda não havia aberto uma denúncia formal na Ouvidoria, e Rafael esclareceu que o procedimento mais adequado seria abrir uma pauta junto à SMADS, a fim de garantir que o caso fosse devidamente registrado. Ele orientou que a denúncia poderia ser feita por meio do 156, pela internet ou até mesmo pela Secretaria Municipal dos Direitos Humanos (SMDHC). Rafael informa também a Janaina que ela pode verificar com a defensoria e com o processo de realocação de local.

Gisele Abreu (Sociedade Civil) relatou sobre a situação de Janaina, mencionando que ela atualmente se encontra em um local específico e possui um contrato de dois



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

anos. Caso não haja restrições, não seria necessário realizar a troca, uma vez que isso poderia impactar negativamente seus serviços e a educação de suas filhas.

Gisele também trouxe à tona uma denúncia grave sobre o Centro Pop. Ela informou que muitas pessoas buscam atendimento no núcleo, mas este frequentemente não tem vagas disponíveis. Relatou que os cidadãos têm se cansado de denunciar na ouvidoria, uma vez que, quando há urgência para a obtenção de abrigo, o atendimento não é efetivo. De acordo com Gisele, o SEAS encaminha as demandas para CEPAS, enquanto o CEPAS direciona para o número 156, o que gera confusão e frustração na população, que muitas vezes não sabe a quem recorrer para registrar uma denúncia.

Outro ponto levantado por Gisele foi a limitação do atendimento do 156, que só funciona após as 17h, e mesmo assim, os problemas muitas vezes não são resolvidos. Ela questionou o motivo de o serviço não funcionar adequadamente e porque não há protocolo gerado para o PopRua. Em suas ligações para o 156, Gisele relatou que, ao fornecer os dados solicitados, ela recebe a promessa de que a situação será verificada, mas frequentemente, o retorno é demorado e, muitas vezes, não há vagas disponíveis.

Além disso, Gisele mencionou que o Centro Pop de Mauá está totalmente abandonado e sem funcionamento, destacando a urgência de uma solução para essa situação. Ela ainda relatou que na Vila Cruzeiro, onde reside dos 40 módulos disponíveis, 18 estão ocupados, e, ao questionar sobre o motivo, foi informada de que estão em manutenção desde sua inauguração. Gisele também mencionou que, ao tentar registrar a situação da Vila Reencontro no 156 e no CEPAS, não obteve resposta satisfatória, o que tem gerado desespero na população local.

Rafael respondeu a Gisele informando que a central 156 é um serviço terceirizado, mas que funciona adequadamente no que se refere ao recebimento e encaminhamento das denúncias. Ele esclareceu que dentro da SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social) há a busca por dar atendimento a todas as demandas, mas que, em algumas situações, pode haver a falta de vagas necessárias.

Rafael sugeriu que, para um melhor entendimento da situação, Gisele deveria buscar uma reunião com os dirigentes da PASS (Política de Atenção Social) ou PASP (Política de Atenção à Pessoa em Situação de Rua), uma vez que as



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

questões trazidas por ela envolvem direções de políticas públicas e, portanto, não seriam resolvidas diretamente por meio da ouvidoria.

Ele destacou que as demandas apresentadas por Gisele são de extrema importância e envolvem questões relacionadas à organização das unidades. Rafael enfatizou que, embora não tenha a intenção de ser evasivo, é importante compreender que a capacidade de poder de intervenção ainda é limitada.

Rosana Damas (Sociedade Civil) solicita a fala e pede desculpas por entrar atrasada e inicia suas denúncias sobre vagas e informa sobre auditorias serem importantes para que se fizesse a organização de vagas. Rosana caiu no meio de sua denúncia e próxima era Julia Lima que entra trazendo os pontos e informes sobre a apresentação.

Julia Lima entra na chamada e informa que a importância da Ouvidoria fazer parte do subcomitê oficialmente para que todas as denúncias sejam devidamente registradas e contabilizadas, assim como solicitado em outras reuniões.

Julia ainda segue falando sobre a apresentação e sobre a fala da ouvidoria geral e traz a importância de a ouvidoria de direitos humanos fazer parte do subcomitê. Outro ponto importante que ela traz seria em relação à SMDS e para os direitos humanos em relação a dificuldade de retorno de ofícios do Deputado Eduardo Suplicy, e informa que antes quando era vereador era mais fácil por conta do SEI, e agora como Deputado se tem que enviar o ofício por e-mail e se tem uma certa dificuldade em relação a isso. Rosana volta para a chamada e Julia por questão de ordem libera a palavra para ela continuar com sua fala.

Rosana Damas retorna e traz muitas denúncias do albergue se tem desperdícios e locais insalubres para se dormir e comer, inclusive traz sobre a alimentação fala sobre alguns casos de comidas com vermes e que a mesma está com anemia, relata casos de assédio, transfobia, homofobia e gordofobia. Rosana informa que ela já tem gravações sobre o assunto e sobre tudo que está dizendo em reunião. Informa também que fazia faculdade e que não deixavam a mesma entrar após as 22h e muitas das vezes fez o seu TCC e dormiu na rua, ela informa sobre o acompanhamento do assistente social e ensinamento para se conviver.

Alcyr informou a Rosana que ela, assim como outras pessoas interessadas em fazer denúncias, pode contar com sua ajuda e com a de Karen para abrir protocolos na Ouvidoria. Ele explicou que, após a chamada, basta não desligar, e eles auxiliarão



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

na abertura dos protocolos, os quais serão encaminhados para a Ouvidoria. A partir daí, os protocolos serão registrados no NACI, sendo rastreáveis.

Rafael, em sua resposta a Rosana, destacou a necessidade de formalizar as informações sobre o equipamento por meio de e-mail para a Ouvidoria. Além disso, solicitou que Rosana encaminhasse a denúncia também ao Ministério Público, considerando todos os casos que ela havia relatado. Rosana confirmou que já havia feito esse encaminhamento.

Julia, retornando à conversa, reforçou o que havia mencionado anteriormente para Rosana. Ela enfatizou a importância de a Ouvidoria fazer parte do processo, especialmente ao ouvir os relatos de Janaina e Rosana. Julia também retomou a questão dos ofícios encaminhados, observando que alguns demoram até sete ou oito meses para serem respondidos, e que muitos ainda não haviam recebido retorno. Ela mencionou as duas secretarias envolvidas, mas observou que a SMDS (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social) tem sido mais falha em fornecer respostas, especialmente devido ao grande volume de demandas. Julia acrescentou que, quando há retorno e uma denúncia é feita sobre um equipamento, a resposta geralmente vem da OSC, o que considera um absurdo, já que não há posicionamento oficial da SMDS. Ela criticou a falta de respostas das parcerias e observou que a SMDS acaba deixando a OSC como referência, sem tomar uma posição oficial sobre os casos. Ela mencionou ainda que um ofício foi devolvido porque a OSC havia respondido, mas a SMDS não se posicionou.

Julia também questionou o processo de averiguação das denúncias de Ouvidoria, indagando se isso ocorre apenas quando um deputado está envolvido. Ela trouxe o caso do senhor Marco, que considerava grave e de extrema importância. Julia relatou que foi prometido que, ao sair de um local, ele seria acolhido de acordo com seu perfil, mas isso não aconteceu. Os cachorros dele foram levados para um local, enquanto ele foi para outro, e ele não consegue guardar sua carroça. Além disso, ele precisa retirar os cachorros do canil pela manhã, mas só pode levá-los no final da tarde. Julia destacou que o senhor Marco tinha autonomia, mas agora está sofrendo dentro da assistência social. Ela mencionou que estavam tentando solicitar o auxílio reencontro para ele, mas não houve retorno. Julia também relatou que a Defensoria Pública havia solicitado à Maria Caetano prioridade para o auxílio, mas, mesmo com a visita agendada, o senhor Marco ficou esperando e ninguém apareceu. Julia classificou isso como uma violação dos direitos humanos.



SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ DENÚNCIAS

Alcyr retomou a palavra, pedindo ordem, e passou a palavra para Alan e Jaqueline.

Janaina perguntou se poderia recorrer ao Ministério Público para resolver sua situação, que envolvia sua transferência devido às filhas e ao trabalho. Alcyr respondeu que, na região de Santana, existem os Direitos Humanos e o Descomplica, onde ela poderia obter um retorno sobre seus encaminhamentos.

Mabel iniciou sua fala questionando o processo de como as denúncias chegam aos serviços e como são respondidas. Ela pediu esclarecimentos, especialmente em relação à manutenção dos prédios, ao uso contínuo de equipamentos e às competências da SMDS. Mabel observou que, quando as respostas vêm apenas das OSC (Organização da Sociedade Civil), as informações acabam sendo incompletas, dificultando a resolução dos casos ou até mesmo a possibilidade de agir. Ela perguntou qual seria a resolução para as denúncias e a repetição de certos temas, sugerindo a necessidade de um estudo com as organizações.

Rafael, em resposta a Julia, informou que a resposta por ofício tende a ser mais morosa. Ele explicou que, no caso do senhor Marco, a competência era do SEPAS, e que, caso houvesse algum outro ofício parado, deveria ser encaminhado diretamente a ele. Rafael reconheceu que a SMDS é uma secretaria com uma demanda muito grande, mas ressaltou que isso não justifica a demora nas respostas e nas resoluções.

Em resposta a Mabel, Rafael destacou que há, de fato, uma defasagem e que, de maneira geral, a equipe está sobrecarregada com uma série de demandas, o que gera dificuldades. Ele mencionou ainda que está sendo elaborada uma minuta de uma nova portaria, a NOVA 46/2010, que trará melhorias na

gestão, mas que isso ainda leva tempo para ser implementado. Ele concordou que o maior desafio está em aprimorar a comunicação, especialmente no que diz respeito ao controle dos serviços e a manutenção das unidades.

Alcyr finalizou a reunião, agradecendo a todos os presentes e destacando a importância das contribuições para melhorar o trabalho da SMDS.