

**SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
COORDENAÇÃO DE POLÍTICAS PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA
SUBCOMITÊ PERMANENTE DE ZELADORIA URBANA**

**ATA DE REUNIÃO Nº 59
SUBCOMITÊ PERMANENTE DE ZELADORIA URBANA
REALIZADA NO DIA 29 DE ABRIL DE 2026**

Participantes Governo: Josué Durval (SMDHC); Maria Regina (SMDHC), Adriana Apolinário (SMDHC), Gildo José (SMDHC), Luciana Navarro (SMDHC), Inspetor Valim (GCM), Erico CasaGrande (SMSUB), Luciana Braga (SGM), Mary Luciana (SMADS).

Participantes Sociedade Civil: Gisele Abreu.

Participantes Organização Social: Beatriz Clemente (Fórum da Cidade), Sheila Marcolino (Centro Gaspar Garcia).

Convidado: Daniela Santiago (SMDHC), Roseli Kraemer, Maria Thaune, Luiz Thiago Santos, Luciana Stein.

Às 15h20 do dia 29 do mês de abril de 2026, iniciou-se a reunião do subcomitê permanente de zeladoria urbana presidido pelo senhor Josué Durval no qual fez a leitura dos relatórios referentes aos meses de novembro e dezembro de 2025 e janeiro do ano de 2026, nos quais se colocaram os pontos principais de abordagem em relação a ação de zeladoria urbana.

Josué iniciou a leitura destacando que o relatório, encaminhado por Mary Luciana, visa sistematizar as ações de zeladoria urbana conforme a Lei 17.252/2019 e o Decreto 59.246/2020. O documento ressalta a necessidade de ações humanizadas, com comunicação prévia de 72 horas e proibição do recolhimento de documentos e pertences pessoais. O relatório apontou que, em territórios onde houve cronograma prévio, a mediação social foi bem-sucedida; contudo, em locais sem aviso, houve dificuldades e perdas pontuais de pertences. Foi mencionada a resistência de alguns usuários em aceitar acolhimento devido a vínculos comunitários, animais de estimação e guarda de carroças.

Luciana Stein, pesquisadora que atua sob o Minhocão, solicitou acesso aos relatórios no chat. Denunciou a apreensão constante de carroças (ferramentas de trabalho) na região, questionando a legalidade e o sentido desse mecanismo de "lacre"

A conselheira Gisele Abreu manifestou preocupação em relação a denúncias graves envolvendo serviços de zeladoria e atendimento à população em situação de rua. Ela lembrou um caso ocorrido anteriormente, no qual houve o falecimento de um morador de rua encontrado dentro de um freezer em uma unidade conhecida como "Chá do Padre", destacando que, até o momento, não houve retorno conclusivo da perícia nem devolutiva aos órgãos de direitos humanos, apesar de a situação já ter sido formalmente encaminhada. A conselheira relatou que tem recebido diversas denúncias, acompanhadas de vídeos, que evidenciam irregularidades não apenas nessa unidade, mas também em outros núcleos, como o localizado em São Martins e na região da Armênia. Segundo os relatos, há falta de

atendimento adequado, condições precárias de higiene, restrições de acesso a banheiros — inclusive com limitação para mulheres e crianças — e ausência de serviços básicos que deveriam ser oferecidos, como acolhimento, encaminhamento e suporte social. Ela ressaltou que, apesar do encerramento recente de uma das unidades após pressão da população e de comerciantes, a situação evidencia desrespeito e falta de dignidade no tratamento das pessoas atendidas, especialmente considerando que a organização responsável recebe recursos públicos significativos. Também foram mencionadas denúncias sobre fornecimento de alimentação inadequada, incluindo marmitas estragadas, que teriam causado mal-estar nos usuários. Gisele Abreu criticou a discrepância entre os serviços relatados oficialmente em documentos e a realidade observada, afirmando que não há, na prática, o acompanhamento social e os atendimentos previstos. Segundo ela, há casos em que o acesso a assistentes sociais é extremamente limitado, chegando a poucos atendimentos mensais, o que compromete o suporte à população vulnerável. Além disso, a conselheira solicitou providências quanto à fiscalização das unidades mencionadas, incluindo apuração rigorosa sobre a morte já citada e sobre as condições atuais de atendimento. Destacou ainda que há pessoas permanecendo nas calçadas, sem acesso adequado a banho, alimentação digna e serviços de saúde, contrariando as diretrizes estabelecidas para funcionamento desses núcleos. Por fim, reforçou que sua fala se baseia em denúncias documentadas e na escuta direta da população afetada, cobrando respostas efetivas, transparência e responsabilização dos gestores envolvidos, bem como melhorias urgentes nas condições de atendimento oferecidos.

Beatriz Clemente (Fórum da Cidade), iniciou sua fala cumprimentando os presentes e justificando um breve atraso em razão de uma atividade interna de celebração dos aniversários dos participantes, ocasião em que são oferecidos itens como bolo, presentes e lembranças comemorativas. Em seguida, apresentou esclarecimentos sobre o caso do falecimento de um usuário ocorrido anteriormente, informando que o laudo da polícia técnico-científica já foi concluído e que o processo foi encerrado. Segundo relatou, a causa da morte foi hipotermia, após o indivíduo ter entrado em um freezer para se abrigar, caracterizando o ocorrido como uma fatalidade. Acrescentou que o usuário possuía histórico de problemas de saúde mental há cerca de 20 anos e que a família esteve presente para acompanhar os desdobramentos, tendo a equipe do serviço também participado do funeral. Ressaltou que o episódio gerou grande impacto emocional na equipe e reiterou que, conforme o laudo, a instituição não teve responsabilidade pelo ocorrido. Quanto às demais denúncias mencionadas anteriormente pela conselheira Gisele Abreu, Beatriz Clemente optou por não responder diretamente naquele momento, afirmando estar concentrada em suas atribuições. No entanto, colocou-se à disposição para demonstrar, de forma prática, o funcionamento do serviço, inclusive convidando os presentes a visitarem o local, conhecerem a cozinha, o refeitório e acompanharem a distribuição das refeições. Destacou que a unidade segue normas sanitárias rigorosas, com acompanhamento frequente da Vigilância Sanitária, controle de temperatura dos alimentos — que devem ser servidos a 60 graus — e organização no armazenamento e distribuição das marmitas. Salientou ainda que os usuários são atendidos com dignidade, realizando suas refeições sentados, com uso de pratos e talheres, e não em condições precárias na rua. Por fim, Beatriz Clemente reforçou o convite para que membros do comitê realizem visitas ao espaço, com o objetivo de verificar in loco as condições de atendimento, e afirmou que o “Chá do Padre” é reconhecido como referência na região pela qualidade dos serviços prestados.

Gisele Abreu retomou sua fala solicitando a conclusão de seu posicionamento e esclareceu que, ao mencionar o fechamento de equipamentos, não se referia ao encerramento indiscriminado de serviços, mas sim à necessidade de intervenção em casos em que não há garantia de dignidade no atendimento. Segundo ela, quando um equipamento funciona adequadamente, não há motivo para seu fechamento; porém, quando há recorrência de

denúncias e comprovação de irregularidades, medidas precisam ser tomadas. Ela citou como exemplo um equipamento anteriormente vinculado à Rede de Cidadania, o qual, segundo relatou, foi alvo de diversas notificações — não apenas uma ou duas, mas várias — acompanhadas de registros em vídeo, fotos e denúncias feitas pelos próprios usuários durante reuniões do comitê. Entre as irregularidades apontadas, mencionou a exigência indevida de documentos, como RG, para acesso à alimentação, além de relatos sobre distribuição de marmitas em condições inadequadas, consumidas na calçada, sem acesso a estrutura digna. A conselheira também destacou contradições nas informações prestadas pelos responsáveis pelos serviços, ora mencionando atendimento com refeições em pratos, ora em marmitas, o que, segundo ela, não corresponde às evidências apresentadas nos registros recebidos. Reforçou ainda denúncias sobre precariedade nas condições de higiene, como restrição ao uso de banheiros, ausência de acesso a banho e fornecimento insuficiente de itens básicos, como papel higiênico. Durante sua fala, houve intervenções para organização da reunião. Josué esclareceu que a manifestação já havia sido registrada, que o espaço não se tratava de um debate naquele momento e que as denúncias seriam apuradas posteriormente, sendo necessário dar continuidade à pauta. Gisele contestou as interrupções, afirmando seu direito à fala enquanto representante que encaminha demandas da população, reforçando que sua atuação se baseia em denúncias recebidas e evidências documentadas. Também questionou a condução da reunião e a postura de alguns participantes, defendendo a importância do respeito à sua manifestação.

Josué reiterou que a demanda havia sido devidamente ouvida e registrada, e que o objetivo era garantir o andamento da reunião de forma organizada. Destacou que todas as denúncias seriam analisadas e encaminhadas conforme os procedimentos do comitê. Na sequência, Josué retomou a condução dos trabalhos, explicando a dinâmica da reunião, que inclui a leitura de relatórios das ações de zeladoria urbana, avaliação das práticas adotadas e abertura para novas demandas. Ressaltou que as reuniões são gravadas, que os encaminhamentos são formalizados e que todos os participantes têm direito à fala, desde que respeitado um tempo adequado para garantir a participação coletiva. Posteriormente, foi concedida a palavra à participante seguinte, que buscou esclarecimentos sobre a dinâmica do encontro e a forma de encaminhar novas demandas relacionadas à zeladoria urbana.

A participante Luciana Stein relatou uma situação recorrente envolvendo a apreensão de carroças utilizadas como instrumento de trabalho por pessoas em situação de rua na região do Minhocão. Explicou que acompanha o território por meio de pesquisa em antropologia social e que presenciou recentemente a retirada de uma carroça pertencente a uma pessoa próxima, destacando que foi entregue um lacre, o que permite tentar recuperar o bem. No entanto, questionou a efetividade desse procedimento, uma vez que, segundo ela, o ciclo de apreensão e tentativa de recuperação se repete constantemente. Também solicitou esclarecimentos sobre os critérios adotados pela zeladoria urbana para essas apreensões.

Em resposta, Josué orientou que, em casos individuais, o encaminhamento deve ser feito por meio da ouvidoria, seja pelo portal 156, pelo site oficial ou presencialmente na secretaria, explicando que esse canal permite a apuração e acompanhamento da demanda. Informou ainda que nem sempre há representantes da zeladoria presentes para fins imediatos, mas que a questão seria registrada para análise posterior e possível devolutiva em reunião futura.

Mary Luciana (SMADS) contribuiu com uma explicação técnica, destacando que a atuação da zeladoria deveria ocorrer com base em cronogramas previamente informados, permitindo que equipes de abordagem social orientem os usuários e minimizem impactos. Ressaltou, porém, que nem sempre esses cronogramas são comunicados, o que gera ações inesperadas, conflitos e possíveis violações de direitos, incluindo a retirada de pertences. Também enfatizou a

importância de uma atuação intersetorial e do respeito à autonomia das pessoas em situação de rua.

A participante Roseli Kraemer acrescentou que, além da apreensão, há cobrança de multas elevadas para recuperação das carroças, o que inviabiliza a restituição para muitos trabalhadores. Criticou ainda a atuação da zeladoria, relatando retirada de pertences e permanência apenas de resíduos nos locais, além de questionar políticas públicas relacionadas à população em situação de rua.

Beatriz Clemente reforçou as denúncias, afirmando que há registros e documentos que comprovam a retirada de pertences, o que impacta negativamente tanto os usuários quanto os serviços públicos, ao gerar aumento de demandas para emissão de documentos e assistência.

Gisele Abreu, por sua vez, reiterou a necessidade de apresentação de provas materiais para fundamentar as denúncias e defendeu que os relatos sejam formalizados com evidências, como vídeos e registros, para possibilitar apuração efetiva.

Sheila Marcolino (Gaspar Garcia) destacou a importância de sistematizar as denúncias com informações concretas, como datas, locais e evidências, para que os órgãos competentes consigam investigar adequadamente e o comitê possa encaminhar as demandas de forma mais eficaz.

Na sequência, Josué realizou a leitura de trechos dos relatórios de monitoramento da zeladoria urbana, que apontam falhas recorrentes na comunicação prévia das ações, retirada indevida de pertences, dificuldades na atuação das equipes sociais e impactos negativos no vínculo com a população atendida. Os documentos também indicam a necessidade de intensificação nos fluxos intersetoriais, maior planejamento e garantia dos direitos das pessoas em situação de rua.

	Descrição dos encaminhamentos	Data	Destino
1	. Apuração das denúncias sobre apreensão de carroças	29/04/2026	CONSELHO/SMDHC
2	Verificação dos fluxos da zeladoria urbana	29/04/2026	SMSUB
3	Análise da retirada de pertences pessoais	29/04/2026	SMSUB/SGM
4	Sistematização das denúncias apresentadas	29/04/2026	ODH/SMDHC
5	Solicitação de esclarecimentos da zeladoria urbana	29/04/2026	SMADS

6	Avaliação do impacto das ações na população em situação de rua	29/04/2026	SMDHC
7	Monitoramento dos relatórios de zeladoria	29/04/2026	SMADS
8	Verificação do fluxo de solicitação de vagas de acolhimento	29/04/2026	CPAS/SMADS
9	Avaliação da transparência e rastreabilidade dos atendimentos	29/04/2026	SMADS
10	Continuidade do debate em reuniões futuras	29/04/2026	SMDHC

Durante o encerramento, Beatriz Clemente questionou a efetividade das discussões diante da recorrência das denúncias, cobrando providências concretas em relação às práticas da zeladoria. Em paralelo, Gisele Abreu trouxe uma demanda urgente sobre famílias, incluindo mulheres com crianças, que aguardavam vagas de acolhimento em situação de vulnerabilidade, apontando inconsistências no sistema de registro e encaminhamento dessas solicitações.

Mary esclareceu que há diferença entre os protocolos gerados pela central 156 e aqueles internos da assistência social, o que pode gerar confusão no acompanhamento dos casos. Josué informou que essa questão também seria registrada como demanda para análise, especialmente no que se refere ao funcionamento da central de vagas e à necessidade de maior transparência.

Por fim, a reunião foi encaminhada para encerramento, com o compromisso de registro das demandas apresentadas e posterior apuração pelos órgãos responsáveis.

[Relatório 11/2025](#)

[Relatório 12/2025](#)

[Relatório 01/2026](#)

Encaminhamentos