



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Temático – Apontamentos sobre queixas de Assistência Social no Município de São Paulo OUTUBRO DE 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rodrigo Goulart

1º Vice-Presidente

Soninha

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

George Hato

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Claudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Bárbara Medina França (Serviço Social)

Carolina Helena Rodrigues (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Marianna Membribes (Serviço Social)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Ricardo Sanches Tomazoli (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação.....	1
Apontamentos	2
Canais de Atendimento da Ouvidoria	5

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

A forma inédita de publicação de um Relatório Temático foi sugerida pelo ex Ouvidor-Adjunto do Parlamento, Wilson Roberto Thomazini.

Este relatório busca apontar, de forma sucinta, algumas queixas de munícipes sobre os serviços da Assistência Social no Município de São Paulo.

Apontamentos

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/2011, é o meio de comunicação direto entre a Sociedade e a Câmara de Vereadores, representando uma porta aberta para o exercício da Cidadania, onde os munícipes podem se manifestar livremente, pedir informações, solicitar providências e registrar denúncias, críticas, elogios e sugestões de aprimoramento de serviços públicos.

Apresenta-se, assim, como um instrumento autêntico da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito do Poder Legislativo, dando-lhe um canal para ter voz através do Ouvidor, uma vez que todas as suas manifestações e demandas são recebidas, analisadas e respondidas.

O presente relatório busca apontar algumas dessas manifestações e demandas relativas à prestação de serviços públicos da Assistência Social no Município de São Paulo, sobretudo em razão de recentes dificuldades que os serviços assistenciais desta Câmara têm enfrentado – para além de relatos que aparentemente infringem Direitos Humanos.

Inicialmente, pontua-se que há diversos registros sobre graves problemas para a acolhida de pessoas em situação de rua, notadamente dificuldades que muitos cidadãos encontram ao procurarem atendimento tanto nesta Ouvidoria quanto ao se dirigirem espontaneamente aos Centros de Acolhida para solicitação de “vaga fixa” ou “pernoite”.

Há diversas reclamações relativas ao atendimento nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e nos Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP), mantidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social (SMADS), locais onde os munícipes muitas vezes permanecem por horas aguardando atendimento e, quando conseguem, dado o adiantado da hora, recebem a informação de que não há mais vagas. Em ato

contínuo, são encaminhados para equipamentos de acolhida distantes, dificultando o retorno para as áreas centrais da Cidade, onde eventualmente conseguem realizar “bicos” e se alimentar. Informam que há transporte para o encaminhamento desses munícipes para tais albergues/Centros de Acolhida, mas reclamam que não são fornecidos meios de condução para o retorno à região de solicitação dos serviços. Esse deslocamento implica em consequências de ordem prática: uma vez dispensadas para zonas distantes essas pessoas não têm a garantia de vaga nos serviços em que acionaram a sua demanda (falta de moradia).

Relata-se e registra-se também diversas outras reclamações, a exemplo das que se seguem:

- Banheiros (em cada vez menor número) sem condições básicas de uso e com falta de diversos itens, tais como: portas para manter o mínimo de privacidade, pias, chuveiros e vasos sanitários; equipamentos danificados; roupas de banho insuficientes (ocasionando, inclusive, a reutilização de toalhas por diversas pessoas e orientação para que utilizem as próprias roupas para se secarem);
- Uso de entorpecentes de todos os tipos, sem a intervenção e/ou orientação de gerentes ou coordenadores;
- Condições de higiene precárias em todos os setores dos Centros de Acolhida;
- Presença de insetos prejudiciais à saúde, principalmente percevejos;
- Pessoas com doenças infectocontagiosas - diagnosticadas, entre outras, a tuberculose - e todas dormindo no mesmo ambiente;
- Roupas de cama reutilizadas sem a lavagem adequada, por diversos dias e por pessoas diferentes;
- Alimentos servidos impróprios (leite azedo, carnes cruas, etc.), muitas vezes sem o devido controle e fiscalização, causando graves danos à saúde dos frequentadores desses equipamentos sociais e, no limite, levando-os à internação hospitalar;

- Tratamento desumano por parte de alguns funcionários (agressões físicas e verbais), sendo agravado pela falta de informação aos “assistidos”.

Com relação ao fluxo de pessoas que se encontram em vulnerabilidade social nos Centros de Acolhida constatamos, através dos atendimentos sociais prestados pela Ouvidoria da CMSP, que a “falta” ou “divergência” das informações dificultam o acesso dessas pessoas aos equipamentos sociais, que deveriam abrigá-las de forma adequada e digna. São pessoas que necessitam de orientação e auxílio e são atendidas com todo empenho da equipe da Ouvidoria para garantir um encaminhamento/atendimento de forma humanizada. A Ouvidoria, através de vários contatos com os profissionais que prestam atendimento nos setores da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, realiza e acompanha tais atendimentos.

Ressaltamos que todas as demandas são encaminhadas para os órgãos municipais competentes, tão logo registradas e analisadas.

Contudo, temos que salientar que por diversas vezes não recebemos retorno das demandas registradas na Ouvidoria da CMSP e enviadas à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de modo a responder adequadamente ao munícipe queixoso.

Com indícios de que há flagrantes violações de Direitos Humanos decorrentes de eventuais falhas na prestação de serviços públicos da Assistência Social, publicamos o presente relatório para conhecimento e eventuais providências.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

E-MAIL: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarasaopaulo/app/206429986046631/>.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <https://www.saopaulo.sp.leg.br/fale-conosco/ouvidoria/>.

TELEFONE: 0800-322-62-72 (ligação gratuita). Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

CORRESPONDÊNCIA: carta endereçada à Câmara Municipal de São Paulo, A/c Ouvidoria do Parlamento: Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

WHATSAPP: (11) 94153-3277

