

**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 56
SUBCOMITÊ PERMANENTE DE ZELADORIA URBANA
REALIZADA NO DIA 29 DE OUTUBRO DE 2025**

Participantes Governo: Patricia Goreti (SMDHC); João Paulo Guilherme (GCM); Roseane de Souza (SMSUB); Mary Luciana Cunha (SMADS); Jonas Felipe (SMDHC/ODH); Luciano Araujo (SMSUB).

Participantes Organização Social: Beatriz Clemente (Forum da cidade); Cleiton Ferreira (É de Lei).

Participantes Sociedade Civil: Gisele Abreu, André Aio, Adriana Ribeiro.

Convidado: Daniela Santiago (SMDHC); Maria Thuane, Alderon Costa, Betania Alves (SMDHC), Inspetor Valim (GCM), Roseli Kraemer, Julia Lima

Às 15:11 iniciou-se a **reunião online**, via plataforma Teams, presidida por Karen Fernanda e explica sobre o relatório de zeladoria urbana.

A senhora Patricia Goreti Gounella deu início à reunião, dando boas-vindas a todos os participantes e expressando satisfação com o trabalho realizado até o momento, destacando uma redução nas reclamações. Em seguida, ela solicitou que a palavra fosse passada à Gisele, que havia levantado a mão para falar. No entanto, a senhora Gisele aproveitou a oportunidade para expor sua preocupação. Gisele iniciou sua fala relatando a situação das pessoas em situação de rua nas imediações da Patriarca e do Centro Pop. Ela mencionou que, durante seu trajeto, observou várias mães com crianças vivendo nas ruas, sem acesso a condições mínimas de higiene e sem um local adequado para atender às suas necessidades. Gisele questionou as autoridades sobre o que poderia ser feito para resolver a situação e sugeriu que as secretarias responsáveis acompanhassem o processo de remoção das barracas e dos pertences dessas pessoas de forma organizada, com o suporte da Guarda Civil Municipal (GCM) e dos assistentes sociais. Para Gisele, retirar essas famílias das ruas sem encaminhá-las para um local adequado não resolve o problema, pois elas acabariam migrando para outras áreas, sem destino certo.

Patricia enfatizou que é necessário que haja uma parceria entre os serviços de assistência social e a GCM para garantir que essas famílias, especialmente aquelas com crianças, sejam adequadamente encaminhadas. Ela mencionou que a área da Patriarca, por estar próxima de órgãos como a Prefeitura e a Secretaria de Direitos Humanos, é uma das mais afetadas por essa situação. Além disso, Gisele apontou que, em diversas regiões, a população tem reclamado da demora para a liberação de vagas, com alguns

esperando por mais de 345 horas para conseguir acolhimento. Gisele também fez uma crítica contundente à central de vagas, afirmando que o sistema de distribuição de vagas está falho. Segundo ela, as vagas são escassas e muitas vezes as pessoas ficam esperando por semanas para serem alocadas em algum lugar. Ela sugeriu que fosse realizada uma fiscalização mais rigorosa e que houvesse maior transparência no processo de distribuição de vagas, com um acompanhamento eficiente para garantir que as vagas realmente existam e que o sistema funcione corretamente. A senhora Gisele também trouxe à tona a situação vivenciada por ela mesma no Centro Pop da Sé, onde relatou que, durante sua estadia, observou que o local funciona de maneira limitada, com poucas vagas fixas (apenas 10) e um sistema emergencial falho. Segundo ela, as pessoas chegavam cedo, por volta das 5 ou 6 horas da manhã, para tentar garantir uma vaga para pernoite, e muitas vezes acabavam dormindo na porta do centro, em barracas, devido à grande demanda e à escassez de vagas. Ela apontou ainda que as mães com crianças enfrentam dificuldades adicionais, como a falta de espaços adequados para higiene e alimentação, além da necessidade de esperar em filas longas para receber cestas básicas. Gisele mencionou também que em algumas situações, famílias que estavam na rua por mais de três semanas constavam no sistema como "acolhidas", o que ela considerou um erro do sistema de registros. Ela pediu uma fiscalização mais rigorosa e transparência no funcionamento da central de vagas, para garantir que as vagas sejam realmente disponibilizadas para aqueles que precisam. Em relação ao Centro Pop, Gisele alertou sobre a falta de estrutura para acolher crianças, já que a maioria dos núcleos de apoio não aceita menores, o que ela considerou um descaso. Ela finalizou sua fala pedindo que as denúncias que levantou fossem encaminhadas aos órgãos competentes, na esperança de que ações concretas sejam tomadas para melhorar a situação dessas famílias em vulnerabilidade.

Por fim, a senhora Gisele agradeceu a oportunidade de falar e deixou a questão em aberto para novos comentários.

A senhora Patricia Goreti Gounella deu continuidade à reunião, comentando sobre o trabalho em andamento relacionado às questões da primeira infância, infância e juventude, e destacando que está sendo elaborado um trabalho específico para abordar essa demanda. Ela enfatizou a relevância do comentário feito por Gisele, ressaltando que todos têm um compromisso fundamental com as crianças e adolescentes. Patricia também mencionou que, amanhã, haverá uma reunião para discutir um relatório de zeladoria urbana que chegou até eles, enviado pela Mari Luciana da Cunha Silva, do CEAS. Esse relatório contém recomendações, e Patricia destacou que a equipe está atenta às necessidades de trabalhar em conjunto para buscar soluções que¹ minimizem a violência extrema enfrentada pelas pessoas, especialmente aquelas que vivem em situações de vulnerabilidade. A intenção é criar uma central, ou unidade, que funcione de forma integrada para amenizar esses problemas, alinhada com a proposta do comitê de trabalhar de maneira colaborativa.

1

Em seguida, Gisele retomou a palavra para concluir seu comentário anterior. Ela afirmou que a central de vagas ainda enfrenta sérios problemas, principalmente no que se refere à escassez de vagas fixas e ao tempo excessivo que as famílias precisam esperar. Segundo Gisele, muitas pessoas não conseguem acessar o sistema novamente após uma vaga ser liberada, o que impede que elas sejam acolhidas de forma adequada. Ela sugeriu que, caso o serviço de acolhimento seja destinado a funcionar 24 horas, como deveria ser, é necessário revisar o horário de operação para garantir que as famílias, especialmente as com crianças, possam ser atendidas de forma contínua, sem restrições de horário, relatou que, frequentemente, as famílias chegam muito cedo para tentar garantir uma vaga para pernoite, mas, devido à grande demanda, acabam dormindo na porta do centro de acolhimento ou na calçada. Ela comentou ainda que, em dias de calor intenso, como ocorreu na semana anterior, as crianças sofrem bastante, sem poder descansar ou ser acolhidas adequadamente. Além disso, ela ressaltou que muitas mães estão perdendo aulas e compromissos importantes, como a frequência das crianças à creche, devido à demora no processo de acolhimento. Gisele também criticou a prática de fechamento do Centro Pop às 17h, o que obriga as famílias a deixarem o local sem uma solução definitiva. Aqueles que não conseguem uma vaga são enviados para a rua, o que, para ela, configura uma violação dos direitos dessas pessoas. Ela defendeu que deve haver uma colaboração entre as secretarias responsáveis, especialmente a Secretaria de Direitos Humanos, para que situações como essa não se repitam. Ela finalizou sua fala destacando a importância de que a central de vagas funcione corretamente, com fiscalização rigorosa, e que o orçamento destinado a essa central seja devidamente investido, uma vez que a estrutura parece não estar funcionando como deveria. Gisele questionou para onde está indo o dinheiro repassado pela prefeitura, sugerindo que seja feita uma fiscalização mais cuidadosa, para garantir que os recursos sejam aplicados de forma eficiente.

Patricia Goreti, ao final da fala de Gisele, reconheceu os pontos levantados e disse que o assunto será tratado na próxima reunião, com a contribuição da ouvidoria. Ela afirmou que o acolhimento das famílias em situação de rua será uma pauta importante de discussão. A senhora Patricia Goreti Gounella agradeceu a participação de Gisele e, em seguida, passou a palavra ao Inspetor Wagner dos Santos Pereira, que retomou a discussão sobre a situação da população em situação de rua. Wagner agradeceu novamente a oportunidade de falar e reiterou seu pedido para que o André formalizasse as denúncias que foram levantadas, seja por meio do canal da ouvidoria, seja pelo comando geral da Guarda Civil Metropolitana (GCM) ou pela Corregedoria Geral.

Wagner explicou que, apesar de sua experiência de trabalho na região central, ele não havia recebido qualquer denúncia formal referente a ações violentas da GCM. Ele ressaltou que, desde seu retorno à área central em abril, não houve registros, seja do Ministério Público, da Assistência Social ou de órgãos de controle interno ou externo da prefeitura, de qualquer incidente violento envolvendo a Guarda. Ele enfatizou que, para que ações corretivas ou investigativas possam ser realizadas, é necessário que as denúncias sejam formalizadas, também destacou que a GCM tem realizado rondas

constantes na região, especialmente em situações de variação de temperatura, como foi o caso das baixas temperaturas recentes. Durante essas rondas, a Guarda distribuiu cobertores para a população de rua e ofereceu apoio médico ou encaminhamentos necessários, sempre dentro das limitações e atribuições legais da GCM. Em relação a uma alegação de agressão, Wagner expressou surpresa ao ouvir o relato de que uma pessoa teria sido agredida e hospitalizada, uma vez que essa informação não foi formalmente registrada. Ele pediu a André que formalizasse a denúncia, para que a GCM pudesse fazer uma checagem detalhada e trazer uma resposta na próxima reunião.

Patricia Goreti Gounella, ao final da fala de Wagner, agradeceu e reconheceu a divergência de informações apresentadas. Ela reiterou a importância das apurações e destacou a presença da Ouvidoria de Direitos Humanos, representada por Jonas, e reforçou que o canal de reclamações e denúncias está à disposição para receber informações, mesmo que de forma anônima. Patricia enfatizou que a ouvidoria está preparada para acolher as denúncias e garantir que as pessoas possam fazer suas reclamações sem medo de retaliação, pois o serviço é confidencial e as portas estão abertas para a escuta, das 10h às 16h. Patricia ressaltou que o subcomitê de zeladoria tem como objetivo tratar de questões urgentes e imediatas, como as ocorrências de ontem, e afirmou que, com a colaboração de todos, seria possível levantar as apurações necessárias e buscar o caminho da mediação e do acompanhamento da assistência social, sempre mantendo um bom relacionamento em prol da vulnerabilidade social na cidade. Ela agradeceu a todos que participaram até o momento e, ao notar que havia uma mão levantada, mencionou que a pessoa interessada seria ouvida em seguida. Em seguida, Patricia observou que a mão levantada era de Gisele, mas logo se corrigiu, percebendo que, na verdade, a pessoa era Tuane. Ela pediu desculpas pela confusão e passou a palavra para Mari, que havia enviado um relatório a ser entregue. Patrícia pediu que Mari comentasse rapidamente o conteúdo enviado, antes de encerrar a reunião.

Thuane iniciou sua fala agradecendo a todos e cumprimentando Luciano, representante das subprefeituras, presente na reunião. Ela solicitou que Luciano, em sua função, repassasse à equipe de habitação as informações discutidas, conforme o plano de ação apresentado anteriormente por Patricia Goreti. Thuane elogiou o trabalho de Patricia, destacando que, após anos de atuação sem grandes avanços, a gestão de Patricia trouxe um progresso significativo no andamento do Comitê Pop Rua.

Ela parabenizou a vitória obtida na Câmara dos Vereadores, ressaltando que o projeto que havia sido aprovado exigia que os ofícios fossem entregues diretamente às secretarias, um ponto que havia sido uma dificuldade nas gestões anteriores, onde faltava vontade política. Thuane mencionou que, em conversas com secretários, ficou claro que o trabalho não havia sido eficiente no passado, com a situação sendo considerada uma "bagunça", apesar da legalidade do processo. Agradeceu aos participantes da reunião, incluindo Cleiton, Beatriz Clemente e outros, que estavam presentes e engajados no processo. Em seguida, Thuane voltou sua fala para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), mencionando que, infelizmente, a pasta havia "naufogado", principalmente no que se refere à parceria com

as organizações da sociedade civil (OSCs). Ela afirmou que a SMADS havia virado as costas para os assistentes sociais e para os núcleos de convivência, os quais, apesar de serem projetos bem estruturados, não estavam recebendo o suporte necessário. Thuane enfatizou que a responsabilidade não era da secretária, mas sim de uma equipe que não estava cumprindo sua função adequadamente. Ela fez um apelo para que fosse feita uma revisão na equipe da SMADS, sugerindo que, se os profissionais não tivessem a qualificação necessária para executar um projeto eficaz como o Pop Rua, deveriam ser exonerados e substituídos por pessoas competentes.

Thuane também comentou sobre a situação dos núcleos de convivência, que permaneciam com os mesmos problemas e reclamações, e lamentou a proposta de fechamento dos hotéis sociais, o que, segundo ela, agrava ainda mais a situação das pessoas em situação de rua. Ela criticou a falta de um plano de ação para além da Vila Reencontro, destacando que a gestão anterior não tinha um plano pós-Vila Reencontro, o que resultou em um grande impasse. Além disso, Thuane compartilhou que havia sido eleita conselheira do COMAS por meio de votação e que, a partir de sua posse, começaria a visitar órgãos e órgãos governamentais para tentar avançar nas questões que estavam estagnadas. Ela reiterou que seu objetivo era estabelecer um diálogo mais eficaz para que os problemas pudessem ser encaminhados e resolvidos. Ela também fez questão de destacar as dificuldades enfrentadas por representantes da sociedade civil, como Beatriz Clemente e Cleiton, que, segundo Thuane, estavam sendo ignorados pela equipe socioassistencial. Thuane mencionou que, enquanto questões como a situação da população de rua, LGBTs, comunidades negras, indígenas e imigrantes permanecem sem soluções adequadas, a equipe da SMADS não estava fornecendo as respostas necessárias para as demandas desses grupos. Por fim, Thuane comentou sobre uma reunião com Adalberto, o antigo coordenador da SMADS, e a coordenadora de educação Regiane, onde foi apresentado o plano de trabalho pós-Vila Reencontro, mas, após isso, Adalberto foi exonerado por não cumprir adequadamente sua função de escutar e atuar nas questões. Thuane lamentou que a atual gestão da SMADS, representada pela Dra. Eliana, não tivesse adotado a mesma postura ativa que outras gestões anteriores, como a de Bezerra ou dos governos de Bruno Covas e Haddad. Ela pediu que Patricia Goreti, como atual gestora, tomasse providências para que a equipe da SMADS se comprometesse de fato com as questões sociais que estavam sendo negligenciadas, afirmando que a situação estava "ruim" e "fraca".

Patricia Goreti Gounella agradeceu a todos pela participação e, em especial, a Thuane, destacando a dedicação e a energia dela, embora tenha mencionado que, por vezes, Thuane se empolga. Patricia reconheceu o valor do trabalho de Thuane, lembrando que todas as falas e abordagens são legítimas. Ela enfatizou que, embora existam visões e limitações diferentes, o mais importante é que todos estão unidos por um propósito comum, e esse propósito está sendo mantido. Ela destacou que muitas pessoas passaram por ali e deixaram suas contribuições, mas que o mais relevante é que continuam firmes no trabalho, até onde Deus permitir e enquanto for possível. Após isso, Patricia passou a palavra para Mary Luciana, que faria uma apresentação mais

técnica e com foco nas recomendações e encaminhamentos para o aprimoramento das práticas de zeladoria.

Mary Luciana iniciou sua fala destacando o esforço contínuo das equipes de trabalho, que mantiveram uma atuação humanizada, oferecendo orientação, mediação de conflitos e encaminhamentos à rede socioassistencial. Ela afirmou que esse esforço reflete o compromisso dos profissionais com os direitos fundamentais e com o princípio da dignidade humana, evitando que as intervenções de zeladoria urbana resultassem em violações ou agravassem as vulnerabilidades já existentes. No entanto, Mary Luciana também apontou fragilidades persistentes, como a retirada indevida de pertences pessoais e o uso de força em algumas operações. Ela observou que a comunicação entre os diferentes setores foi insuficiente, especialmente em áreas onde não houve aviso prévio sobre as ações. Esses problemas, segundo ela, exigem acompanhamento contínuo e pactuação entre os diversos atores envolvidos, sob pena de comprometer os avanços conquistados após a regulamentação do Decreto Municipal 59.246. Mary Luciana destacou que nos territórios onde houve uma comunicação prévia entre subprefeituras e a equipe de assistência social, as ações ocorreram de forma mais organizada e com menos conflitos. Essas intervenções foram mais eficazes, com encaminhamentos mais assertivos e redução de danos, mostrando que a articulação entre os diferentes atores, com previsibilidade e transparência, é essencial para a criação de práticas de zeladoria socialmente responsáveis. Ao concluir as considerações, Mary Luciana reforçou a necessidade de revisar e fortalecer os fluxos intersetoriais, garantindo protocolos claros de comunicação e devolução de bens recolhidos. Ela também sugeriu a ampliação da oferta de acolhimento diversificado, para contemplar famílias, casais e pessoas com animais, apontando que essas medidas são fundamentais para consolidar uma gestão urbana humanizada e orientada pelos princípios de proteção social e direitos humanos.

Mary Luciana fez uma série de propostas de encaminhamentos e recomendações para o aprimoramento das práticas de zeladoria urbana, entre elas:

1. Refinar a comunicação intersetorial: Garantir a comunicação prévia das ações de zeladoria urbana com uma antecedência mínima de 72 horas, conforme o Decreto Municipal 59.246, e assegurar a participação das equipes de abordagem social (CEAS) na fase de planejamento.
2. Padronização e envio de cronogramas: As subprefeituras devem enviar, com antecedência, cronogramas padronizados com informações sobre os endereços, datas e horários das intervenções, especialmente em territórios que apresentam dificuldades logísticas.
3. Devolução dos pertences pessoais: Instituir fluxos formais para a devolução dos pertences recolhidos, incluindo a entrega de comprovantes de lacre e registros fotográficos, como prevê o Decreto 59.246, para evitar extravios e fortalecer a rastreabilidade administrativa.

4. Sistema de relato de violações de direitos: Sistematizar os relatos de violações, como retirada indevida de bens e uso de força, e incluí-los nas pautas intersetoriais periódicas, de modo a embasar medidas corretivas junto à Guarda Civil Metropolitana e outros órgãos competentes.
5. Fortalecimento da comunicação digital: Criar canais diretos de comunicação entre a Prefeitura, a SMADS e as equipes de CEAS, priorizando o uso de meios digitais para enviar atualizações sobre cronogramas e locais de atuação, garantindo maior transparência e integridade dos dados operacionais.
6. Acolhimento diversificado: Ampliar a oferta de acolhimento e serviços de proteção social, com foco na criação de unidades que atendam casais, famílias e pessoas com animais, além de fortalecer a articulação com a rede de saúde, direitos humanos, segurança e trabalho, para garantir um atendimento adequado às situações de maior vulnerabilidade.

Mary Luciana também reforçou a importância de fortalecer a atuação do Comitê de Zeladoria Urbana, que deve ser uma instância permanente de diálogo intersetorial, como previsto no Decreto Municipal, para garantir que as ações de zeladoria sejam cada vez mais eficientes e alinhadas com os direitos humanos.

Mary Luciana fez um adendo importante em sua fala, ressaltando que muitas das questões mencionadas no relatório de fato abordam a ausência de controle e de entrega dos cronogramas por parte das equipes responsáveis pela zeladoria urbana. Ela explicou que, em relação à entrega dos cronogramas e às ações antecipadas, há uma necessidade urgente de reestruturar o fluxo de trabalho, com foco em melhorias na comunicação e no planejamento. Mary Luciana também destacou que, no relatório, já havia sido abordada a questão da violação de direitos, especialmente pela ausência da entrega dos cronogramas em diversos territórios. Ela deixou claro que reconhece a relevância da fala de Roseli, e que a dor e o sofrimento que ela expressa são legítimos. Para Mary Luciana, quem realmente sente na pele a realidade das ações da zeladoria urbana é quem vive essa situação, como Roseli, e ela não iria ignorar esse sofrimento. Ela reafirmou que, apesar das melhorias que podem ser apontadas, a atuação do setor público ainda precisa de muitos ajustes. Mary Luciana reconheceu que há um trabalho em andamento para aprimorar tanto as práticas de zeladoria quanto a rede de apoio, mas que ainda há muito a ser feito.

Roseli Kraemer, por sua vez, expressou sua indignação com o processo, questionando a veracidade dos relatórios apresentados. Ela argumentou que as realidades enfrentadas pelas pessoas em situação de rua são muito diferentes do que está sendo relatado nos documentos oficiais. Roseli criticou fortemente o comitê, destacando que, na prática, a situação nas ruas de São Paulo é de perseguição e violação constante dos direitos dos moradores de rua, algo que, segundo ela, não é capturado nos relatórios. Ela fez duras críticas ao que considera um "mundinho paralelo" em que o governo vive, sem perceber a verdadeira dor da população vulnerável.

Em resposta, Patricia Goreti Gounella agradeceu a Roseli pela fala, reconhecendo a gravidade das questões levantadas e prometendo investigar mais a fundo. Ela sugeriu que o caso fosse direcionado para a ouvidoria, para que Roseli pudesse expor suas preocupações de forma mais formal e direcionada, e afirmou que se esforçaria para buscar informações mais detalhadas sobre as regiões mencionadas.

Beatriz Clemente começa sua fala destacando a relevância do relatório, mas também fazendo críticas importantes, especialmente em relação às violações de direitos observadas. Ela menciona que é prematuro afirmar que houve uma evolução significativa na atuação das guardas, dado que ainda existem muitas questões a serem trabalhadas, principalmente no que diz respeito à formação das equipes. Beatriz observa que, apesar das formações realizadas, a rotatividade das guardas é um fator complicado para a continuidade da educação e mudança de práticas. Ela também destaca a alta rotatividade das pessoas em situação de rua, que migrando de territórios e criando vínculos temporários, tornam difícil o acompanhamento e a aplicação das políticas públicas de forma eficiente. Ela também traz à tona a gravidade da situação, com a discrepância entre o número de pessoas em situação de rua (96.000) e a quantidade de vagas de acolhimento (20.000). Essa falta de vagas, junto à sobrecarga de centros de acolhimento como o POP Bela Vista, é um problema central e recorrente. Beatriz também fala da falta de recursos humanos, como a escassez de profissionais nos centros, o que torna o atendimento ainda mais desafiador. Ela reforça que a atuação do comitê precisa ser focada em ouvir tanto os profissionais quanto as pessoas em situação de rua, e não apenas agir com base em dados ou visões externas. Para ela, é fundamental que os encaminhamentos do relatório sejam eficazes, que as recomendações sejam implementadas de forma precisa e com um impacto real no trabalho de zeladoria urbana. Beatriz finaliza sua fala destacando a importância de ser uma "amiga, aliada e parceira" no processo, reafirmando seu compromisso com um trabalho conjunto e mais humanizado.

Gisele Abreu intercede na conversa pedindo que se respeitasse a ordem de fala, já que ela havia levantado a mão primeiro. A discussão sobre a dinâmica da reunião e as tentativas de garantir que todos os participantes tivessem voz acaba gerando um momento de tensão.

Beatriz então agradece o trabalho realizado por Mary Luciana, reconhecendo o esforço na elaboração do relatório e a importância das falas que ele trouxe à tona. Para ela, é importante que todos trabalhem para corrigir as violações apontadas, com uma formação mais eficaz para as guardas e maior eficiência no acolhimento das pessoas em situação de rua.

Patrícia Goreti Gounella detalha as formações realizadas pela coordenação do POP Rua/Zeladoria Urbana, listando os locais e períodos:

- Março: Região de Tiradentes, Vila Prudente

- Abril: Casa Verde Limão
- Maio: São Miguel Paulista, São Mateus, M'Boi Mirim, Jaçanã Tremembé
- Junho: Guaianazes, Ermelino Matarazzo, São Mateus (novamente)
- Julho: Jabaquara
- Agosto: Vila Prudente
- Setembro: SM Sub São Bento

Ela explica que, ao unir essas informações com o relatório de Mary Luciana, será possível realizar uma análise mais completa e fundamentada para os encaminhamentos necessários, garantindo dados precisos para planejamento de 2026 e ações coordenadas. Patrícia enfatiza que o processo deve ser passo a passo, garantindo uma apuração bem alinhada. Ela encerra agradecendo a Beatriz pelas considerações e passa a palavra para André. André Aio agradece a oportunidade de falar e elogia o relatório de Mary Luciana, destacando que os dados refletem a realidade das ruas. Ele comenta que pode haver algum desencontro de informações, mas que isso não é central. André também levanta um problema de comprometimento de um colega (Lucas) com atendimento de famílias, relatando que havia expectativa de atendimento e falta de cumprimento, o que gerou uma situação de tensão.

Mary Luciana responde de forma pontual, dizendo que desconhecia a situação e orientando que, em casos de vagas, o contato deve ser feito pelo CEAS ou pelo centro POP. Ela sugere que os envolvidos façam ligação ou contato direto com a equipe do CEE ou com o setor de direitos humanos para atendimento imediato.

André reforça que precisa de encaminhamento para que a pessoa seja acolhida, sabendo que há vaga disponível.

Cleiton oferece-se para orientar sobre a situação, e Patrícia intervém pedindo que a reunião seja concluída e que o caso de André seja tratado com Mary em exceção, por não ser central ao tema da reunião.

Julia Carvalho solicita rapidamente falar, mencionando que precisa sair, mas que sua fala será breve.

Beatriz Clemente manifesta interesse em ouvir o Inspetor Guilherme e Cleiton antes do encerramento.

Cleiton traz uma questão central sobre o atendimento e a relação com as pessoas em situação de vulnerabilidade, mencionando que, muitas vezes, a medicação e a criação de vínculo com a saúde podem ser comprometidas por uma falta de compreensão entre as áreas. Ele observa que, em algumas situações, as pessoas se recusam a se vincular à

saúde, e isso pode afetar a eficácia das ações de zeladoria, especialmente quando há informações de segurança envolvidas, que podem ser compartilhadas com outras esferas, como a segurança pública. Cleiton também menciona a falta de recursos como água, insumos de higiene e cuidados de saúde mental para essas pessoas, destacando que as ações de zeladoria nem sempre atendem às necessidades mais básicas de quem está em situação de rua. Ele questiona sobre a prática de triagem pela saúde e como isso tem sido comunicado para a segurança pública, levantando preocupações sobre a privacidade das pessoas. Em seguida, Cleiton também traz à tona a questão das abordagens realizadas pela GCM durante as ações de zeladoria, apontando que, por vezes, a Guarda Civil tira fotos tanto de trabalhadores quanto de pessoas em situação de rua durante essas operações. Ele questiona qual é o propósito dessas fotos e para onde essas imagens são enviadas, levantando preocupações sobre violação de direitos e o impacto psicológico nas pessoas abordadas, que muitas vezes se sentem intimidadas e perdem a confiança no tratamento que estão recebendo. Após as colocações de Cleiton, Patricia Goreti Gounella agradece e convida o inspetor Wagner para fazer suas considerações sobre os pontos levantados, especialmente sobre a atuação da GCM e a coleta de informações (como fotos) durante as abordagens.

Wagner dos Santos Pereira, em sua intervenção, inicialmente registrou a divergência entre o que foi apontado no relatório da Mari e o que foi descrito pelos participantes, especialmente em relação à irregularidade envolvendo a GCM. Ele destacou que, para iniciar uma apuração sobre a alegada irregularidade, seria necessário mais detalhe objetivo no relato, como informações sobre a localização e data do ocorrido. Segundo Wagner, a Guarda Civil Metropolitana não realiza o recolhimento de pertences pessoais, como documentos ou cobertores, tarefa que cabe à subprefeitura. Ele enfatizou que, para uma investigação séria, seria imprescindível saber onde e quando a alegada irregularidade ocorreu, pois, sem isso, não há como iniciar qualquer processo de apuração. Wagner também destacou que a formação da GCM é rigorosa e superior a muitas outras categorias no serviço público brasileiro, e que, desde abril, não havia recebido denúncias concretas envolvendo a atuação da GCM na região central da cidade.

Em seguida, a Patricia Goreti Gounella pediu para que o inspetor João Paulo Guilherme dos Santos tivesse a oportunidade de se pronunciar, dado a importância de sua contribuição para o assunto.

João Paulo Guilherme dos Santos, em sua fala, procurou esclarecer o papel da GCM nas ações de zeladoria urbana, afirmando que a função da GCM não é recolher objetos pessoais, como cobertores ou utensílios, mas sim fiscalizar e garantir a segurança durante a execução das operações. Ele explicou que o recolhimento de objetos pessoais é uma atividade exclusiva dos agentes de apoio da subprefeitura e que, embora a GCM acompanhe o processo de zeladoria, o objetivo é evitar confrontos entre agentes da subprefeitura e pessoas em situação de rua. João Paulo também ressaltou que as imagens capturadas durante essas operações têm o intuito de resguardar a integridade da GCM e de garantir que as ações sejam realizadas dentro da legalidade, caso haja necessidade de responder a eventuais denúncias futuras. Ele reiterou que a GCM não

recolhe objetos ou documentos e não entra em contato direto com os itens das pessoas, mas sim observa e garante a segurança do processo. João Paulo sugeriu que seria proveitoso ter a presença de representantes da SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social) ou de direitos humanos durante essas ações, para garantir que o processo de zeladoria seja realizado de forma humanitária e transparente.

Por fim, Cleiton interveio novamente, levantando uma preocupação sobre a triagem de saúde realizada pelos agentes da saúde em algumas localidades, mencionando que havia relatos de impedimentos por parte da GCM nas ações de saúde, tanto no centro da cidade quanto em outras áreas. Ele questionou se a GCM tinha conhecimento dessa situação e se havia informações sobre a origem dessa intervenção, considerando as possíveis implicações disso para o trabalho dos profissionais da saúde. Cleiton também expressou a necessidade de esclarecimentos sobre a situação e de uma solução conjunta para evitar conflitos entre as diferentes áreas envolvidas, como saúde e segurança pública.

Cleiton questionou novamente sobre a atuação da Guarda Civil Metropolitana (GCM) no processo de zeladoria urbana, especialmente em relação à triagem realizada pelos profissionais de saúde. Ele mencionou que, embora a GCM não recolha objetos pessoais, em algumas situações, parece haver interferência nas ações da saúde, dificultando a criação de vínculos entre os profissionais de saúde e as pessoas em situação de rua. Cleiton expressou preocupação com o fato de que, logo após a triagem, os agentes da GCM estariam participando das ações de zeladoria, o que geraria um obstáculo na continuidade do atendimento. Ele questionou se essa informação era verdadeira e se a GCM tinha conhecimento dessa situação, especialmente em locais onde as pessoas em situação de rua se reúnem e formam pontos de encontro. Cleiton também mencionou que, frequentemente, as ações coletivas da GCM em conjunto com a zeladoria estavam criando dificuldades para que os agentes de saúde conseguissem realizar suas funções de maneira adequada.

João Paulo Guilherme dos Santos respondeu, afirmando que não tinha informações sobre a situação mencionada por Cleiton e que precisaria levantar dados específicos para oferecer uma resposta mais precisa. Ele sugeriu que o inspetor Pereira, que está à frente do comando no centro da cidade, pudesse fornecer algum dado adicional sobre o assunto.

Por sua vez, Wagner dos Santos Pereira também afirmou que essa era uma novidade para ele, pois não tinha conhecimento de que a GCM estivesse impedindo a atuação dos profissionais de saúde. Ele reiterou que, no dia a dia da rotina, ele não observava esse tipo de situação.

Patricia Goreti Gounella, que estava mediando a discussão, reconheceu que era fundamental rever todos os fluxos de atendimento da zeladoria, uma vez que já haviam sido identificados pontos negativos e positivos nas ações de zeladoria. Ela sugeriu que, para apurar as informações mencionadas por Cleiton, seria necessário contar com o

relatório do SMART (Centro de Assistência Social e Saúde) e com as informações sobre o trabalho realizado pelas subprefeituras. Ela reforçou a importância de apurar os fatos de maneira detalhada e sem pressa, destacando que o processo de zeladoria urbana é permanente e que os desafios relacionados a pessoas em situação de rua exigem uma sensibilização contínua da sociedade.

Patricia também apontou que o trabalho do comitê e da ouvidoria é essencial para denunciar ações irregulares de servidores públicos, sem anonimato, para garantir que as condutas sejam apuradas adequadamente e, se necessário, punidas. Ela concluiu sua intervenção sugerindo que o comitê deveria buscar informações mais precisas e indicadores de ações das subprefeituras, a fim de evitar confusões e esclarecer o papel da GCM e dos outros agentes públicos envolvidos na zeladoria urbana.

Após a fala de Patricia, ela cedeu a palavra ao Luciano, que estava aguardando para contribuir com a discussão, antes de retornar à Beatriz.

Durante a reunião, Luciano Araújo, fez um breve comentário sobre a importância do diálogo com as subprefeituras e reforçou que ele já havia iniciado conversas com a Subprefeitura da Sé para tratar das questões pontuais relacionadas ao recolhimento e à zeladoria urbana. Luciano explicou que, devido a compromissos concomitantes, estava acompanhando duas reuniões ao mesmo tempo e que seu suplente estava em férias. Ele se colocou à disposição para tratar desses assuntos e afirmou que, em breve, passaria informações mais detalhadas sobre as reuniões que estavam sendo agendadas com a Subprefeitura da Sé.

Em seguida, Patricia Goreti Gounella agradeceu a Luciano pela contribuição e reconheceu os desafios de conciliar múltiplos compromissos. Ela também abordou a questão da falta de participação nas reuniões, esclarecendo que algumas pessoas tinham dificuldades para comparecer, mas que isso seria resolvido, com a necessidade de esclarecer a situação de falta de alguns membros e reafirmar os nomes dos convocados. Ela ressaltou a importância da presença de todos, para que as questões relacionadas à zeladoria urbana fossem tratadas de forma completa e eficaz. Depois, a palavra foi passada para Beatriz Clemente, que fez um contraponto à fala do inspetor Wagner sobre o uso das câmeras pela GCM. Beatriz relatou que, nas abordagens que ela testemunhou, os guardas municipais não estavam usando as câmeras durante as ações. Ela mencionou uma situação específica em que questionou um guarda sobre o uso da câmera e a resposta foi que ela não tinha nada a ver com isso. Beatriz afirmou que, apesar do que o inspetor mencionou, ela não via os guardas utilizando as câmeras e que, em algumas situações, os agentes até saíam sem elas, o que para ela representava uma falha na transparência das ações da GCM.

Beatriz também aproveitou para agradecer a Patricia por ter ficado até o final da reunião, destacando que o respeito pela presença e participação de todos é fundamental para o bom andamento das discussões. Ela mencionou que, na última reunião, a saída de Mari durante a discussão gerou descontentamento entre os membros do comitê e expressou

sua gratidão pela postura de Patricia em permanecer até o final. Ao concluir sua fala, Beatriz reforçou a necessidade de verificar se, de fato, as câmeras estavam sendo usadas conforme o protocolo, e garantiu que continuará acompanhando as abordagens no centro da cidade.

Por fim, a reunião seguiu com Patricia agradecendo a contribuição de Beatriz e dando continuidade aos debates em torno das ações de zeladoria urbana.

A reunião estava se encaminhando para o final, e Patricia Goreti Gounella agradeceu a todos pela participação, dando a palavra para Mari (Mary Luciana da Cunha Silva) para suas considerações finais. Mari foi breve em sua fala, destacando que, em relação aos relatórios apresentados, ela não pode incluir denúncias formais detalhadas, pois são resumos de múltiplos CEAS (Centros de Acolhida), com mais de 15 relatórios frequentemente. Ela explicou que, com 30 CEAS em São Paulo, a quantidade de informações é muito grande, o que dificulta a inclusão de todos os detalhes nos relatórios mensais.

Mari Luciana também mencionou que em reuniões anteriores havia tentado agendar uma conversa com Luiz Vitor Guilherme sobre esses pontos, mas que, devido ao mês de outubro ser muito corrido, não conseguiu concluir o levantamento e fazer a solicitação formal da reunião. No entanto, ela ainda acreditava que seria possível marcar esse encontro para discutir os fluxos de atuação e outras questões importantes. Ela sugeriu que informações mais detalhadas sobre as denúncias e ocorrências fossem apresentadas em relatórios separados, já que, caso contrário, o relatório mensal se tornaria excessivamente grande. Após a fala de Mary, Patricia Goreti Gounella agradeceu e fez uma sugestão para organizar as denúncias de maneira mais eficaz. Ela propôs focar as apurações e direcionar as denúncias específicas para que a GCM (Guarda Civil Metropolitana) pudesse atuar de forma mais eficiente. Patricia sugeriu ainda que esse processo pudesse ser feito de forma trimestral para garantir que o grande volume de informações fosse gerido de maneira organizada, visto o tamanho da cidade de São Paulo e a complexidade das situações.

No entanto, a reunião foi interrompida por Gisele Abreu, que pediu que Patricia fosse liberada para a outra reunião, destacando que a reunião já havia se estendido muito além do horário habitual e que o respeito e a empatia pela agenda de todos deveria ser mantido. Gisele também criticou o fato de a reunião ter ultrapassado o tempo e fez referência a situações passadas, mencionando uma comparação com a gestão anterior, quando os horários eram mais rígidos. Patricia tentou interromper a fala de Gisele, mas não conseguiu concluir o que queria antes de ser interrompida novamente. Gisele fez mais uma observação, afirmando que ninguém deveria ser forçado a ficar até tão tarde, e indicou que o comportamento atual já estava passando dos limites.

A situação na reunião continuou um pouco tensa, com as discussões se estendendo para o tempo limite de 4 horas. Patricia Goreti Gounella tentou apaziguar a situação, pedindo mais 3 minutos para concluir a reunião. No entanto, Gisele Abreu se manifestou

novamente, expressando sua insatisfação com a extensão da reunião e enfatizando que não era justo que a reunião tivesse se estendido por tanto tempo. Ela sugeriu que todos fosse embora e que a situação fosse resolvida no dia seguinte. Patricia, com paciência, tentou se manter no comando, reforçando que ainda havia 2 minutos restantes e pedindo o aval dos conselheiros sobre a continuidade do processo. Cleiton concordou em dar continuidade, enquanto André Aio também se manifestou, sugerindo que fosse mantido o respeito pelo andamento da reunião, mesmo diante da insatisfação de Gisele.

Em meio a isso, André fez uma última intervenção, mencionando um compromisso que havia assumido com Patricia, relacionado a uma questão envolvendo uma pessoa travesti, e pedindo esclarecimentos sobre como poderia enviar provas (vídeos e áudios) para o inspetor Wagner. Patricia pediu calma, afirmando que esse assunto poderia ser resolvido depois da reunião. A reunião, embora tumultuada no final, estava terminando, com algumas questões sendo adiadas para o dia seguinte, como a situação específica de André. O principal ponto de atrito foi o tempo da reunião, que acabou gerando desconforto entre os participantes. Gisele e André claramente queriam um encerramento mais rápido, enquanto Patricia procurava garantir que todos os pontos fossem discutidos com o devido respeito e organização, apesar da pressão do tempo.

Parece que as questões de zeladoria e fluxos de atuação vão continuar sendo discutidas nos próximos encontros, com ênfase na resolução de denúncias e organização dos relatórios.

No final, Cleiton e André se despediram, e a organização das reuniões seguintes foi discutida. Gisele Abreu fez questão de esclarecer que a reunião do dia seguinte seria restrita aos conselheiros, e que a reunião do dia 5 seria aberta para mais participantes, possivelmente com a presença de outros representantes.

Patricia finalizou a reunião reafirmando a agenda de reuniões e confirmando que todos os conselheiros, governo e sociedade civil estavam convidados para as próximas atividades. A tensão foi diminuindo aos poucos, com cada um ajustando suas expectativas para os compromissos seguintes.

Mary Luciana estava verificando o sistema para ver se havia alguma vaga disponível, mas mencionou que poderia ser complicado se a vaga já tivesse sido ocupada, já que o sistema registraria a solicitação como "indeferida". Isso indicava que a situação exigia um pouco mais de atenção para garantir que a vaga fosse solicitada corretamente, sem que a pessoa fosse prejudicada por uma falha no processo.

Gisele Abreu e André Aio estavam tentando organizar isso de forma rápida, enquanto Mary Luciana buscava as informações no sistema para tomar as medidas corretas. Eles estavam discutindo detalhes como a necessidade de agir rapidamente e se a vaga poderia ser liberada no dia seguinte.

A conversa acabou interrompida com a transcrição sendo parada, então parece que a situação não foi completamente resolvida naquele momento.

Essa situação provavelmente está ligada ao suporte a pessoas em vulnerabilidade social ou com dificuldades financeiras, buscando garantir o acesso a transporte público ou a outros serviços essenciais, algo que é comum em atividades de apoio social ou assistência.

Link apresentação: [Relatório de Setembro](#)

Encaminhamentos

	Descrição dos encaminhamentos	Data	Destino
1	Relatórios encaminhados	29/10	SMADS/SMDHC