

## Moradores do ABC relatam dificuldades no agendamento de serviços do CRAS

---

Amanda Lemos

Uma parcela da população que vive entre as cidades do ABC relata dificuldades para agendar atendimento nas unidades do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e acessar os serviços oferecidos, principalmente os voltados ao CadÚnico (Cadastro Único), Bolsa Família e ID Jovem.

O morador do bairro Utinga, em Santo André, Eliel Barros, comenta que precisou fazer o agendamento do serviço de atualização cadastral do Bolsa Família para sua prima, após a mesma não conseguir efetuar o procedimento online. “Minha prima precisou fazer uma atualização cadastral, mas não foi atendida no CRAS de Utinga, porque precisava fazer online, o problema é que ela não tem computador e para fazer pelo celular é praticamente impossível pra ela”, detalha o reclamante.

### Exclusão digital

Segundo Barros, um órgão de importância social como o CRAS não deveria recusar atender cidadãos sem agendamento, uma vez que não são todas as pessoas que possuem habilidade com tecnologia e/ou equipamento em casa para realizar o serviço. “Usam a tecnologia pra excluir e empurrar a população ainda mais para a vulnerabilidade social”, critica Barros ao frisar que na cidade não existe outro método de agendamento a não ser o digital.

Em Rio Grande da Serra a dificuldade é inversa. A atendente de telemarketing Tabatha Amaral, de 34 anos, relata enfrentar dificuldades para atualizar o cadastro de sua mãe em razão da falta da opção virtual aos moradores. “Em Rio Grande você só consegue ser atendido de forma presencial, mas não temos tempo pra ir lá. Eu trabalho e minha mãe é acamada, ela não consegue ir até a unidade”, relata.

Ao longo de 2023, São Bernardo, São Caetano, Diadema, Rio Grande da Serra e Ribeirão Pires atenderam quase 100 mil pessoas, foram 99,3 mil atendimentos. Já em 2024, até o momento, foram contabilizados 28,3 mil atendimentos, o que significa uma média de 236 atendimentos ao dia entre os municípios. Mauá e

Santo André não informaram.

## **O que diz a lei**

Em entrevista ao RD, a advogada Bruna Martines afirma que todo órgão municipal deve seguir os princípios da administração pública. Ou seja, todos os atos devem ser amplamente divulgados aos cidadãos, e se parte da população não tem acesso a informações online, os órgãos municipais devem dispor de outros meios de divulgação de seus serviços.

No caso de negativa ou falta de informações que venham a gerar danos à coletividade ou a um indivíduo, o município pode ser responsabilizado civilmente. “Alguns órgãos podem auxiliar, inclusive, nesta apuração da falta de transparência e publicidade de informações sobre os atendimentos, como é o caso do CRAS, entre eles estão: o Conselho Municipal de Assistência Social, o Ministério Público e a própria Câmara dos Vereadores”, aponta a advogada ao citar que, assim como o poder judiciário, estes órgãos e as demais organizações de sociedade civil que atuem no tema podem e devem cobrar maior efetividade.

Questionada se existe multa que pode ser aplicada sobre essa negativa, Bruna esclarece que não há uma multa específica, mas caso seja apurada conduta por parte de um ou mais agentes públicos contrária à Constituição Federal, à Lei Orgânica Municipal ou aos princípios que regem a administração pública, os responsáveis por não tomar medidas em relação a divulgação de informações podem ser responsabilizados.

“Nestes casos em que exista essa dificuldade para o procedimento e a negativa de outros meios, a indicação é recorrer a um dos órgãos citados ou contratar um advogado que atue para que prejuízos, eventualmente sofridos, sejam sanados e o cidadão possa acessar o serviço com tranquilidade”, orienta.

## **Atendimento**

Em Ribeirão Pires, o CRAS não trabalha mediante agendamentos, exceto em casos de acompanhamento da família, quando a equipe solicita um atendimento específico com a família. De modo geral, o munícipe pode procurar o serviço normalmente e, em alguns casos, os serviços são executados, inclusive, na modalidade de visita domiciliar, como é o caso de atendimentos de cadastro único.

São Bernardo fornece atendimento telefônico ou pessoalmente, e entre as novidades implementadas está a criação de canal de WhatsApp para comunicação institucional e a criação de polo avançado na região do Pós-Balsa para

atendimento descentralizado do Cadastro Único, CRAS e CREAS. Os endereços e telefones dos CRAS podem ser consultados no endereço eletrônico <https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/sbc/cras-creas>.

Já em Diadema, um novo CRAS, o Promissão começará o atendimento à população neste mês de maio. A Prefeitura informa que implementou novos serviços, como Residência Inclusiva, República Jovem, Casa de Passagem, serviço de Cuidador de Idosos, CRAS Móvel e nova unidade de Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA), além da reforma do CRAS Inamar, agora com um maior número de vagas para Serviço de Convivência.

As prefeituras de Santo André e Mauá não responderam até o fechamento da reportagem.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3430311/moradores-do-abc-relatam-dificuldades-no-agendamento-de-servicos-do-cras/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Cidades