



Coordenação de Políticas para Migrantes

**QUALIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À POPULAÇÃO MIGRANTE POR
AGENTES PÚBLICOS**

ÁREA DE REFERÊNCIA: SAÚDE / ANO: 2014

RELATÓRIO FINAL

**Coordenação de Políticas para Migrantes
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania**

Dezembro 2014

Coordenação de Políticas para Migrantes

APRESENTAÇÃO

A capacitação e sensibilização dos servidores municipais para o atendimento qualificado a imigrantes - incluindo aqui refugiados, solicitantes de refúgio, estudantes estrangeiros, portadores de visto humanitário, e suas famílias - é meta prioritária da Coordenação de Políticas para Migrantes da SMDHC e uma forte demanda da sociedade civil. Na 1ª Conferência Municipal de Políticas para Imigrantes, realizada em 2013, das 57 propostas aprovadas, cinco reivindicavam diretamente a qualificação no atendimento do município, de forma a sanar a desinformação e despreparo dos servidores para com esta população, bem como combater os casos de xenofobia que, infelizmente, ainda são frequentes.

O programa de qualificação irá atuar com as principais Secretarias que ofertam serviços à população, a começar pela Saúde - apontada como prioritária - e seguindo para Assistência Social, Educação, Trabalho, Cultura, Esportes e Lazer, e Políticas para Mulheres.

OBJETIVO

Capacitar e sensibilizar servidores públicos municipais da área de Saúde para o atendimento qualificado a imigrantes, de forma a garantir seu acesso a equipamentos públicos municipais, mitigar casos de xenofobia e esclarecer dúvidas sobre os direitos dessa população.

METODOLOGIA

Para implementar essa meta, o primeiro movimento da Coordenação foi solicitar um estudo de campo à equipe do Projeto Cosmópolis, do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo, que firmou Termo de Cooperação Técnica com a CPMig/SMDHC. Os pesquisadores realizaram entrevistas com servidores municipais de diversas áreas para identificar quais as maiores dificuldades enfrentadas no atendimento à população migrante. A partir deste diagnóstico e das demandas da Conferência será possível elaborar um guia de atendimento especializado que será disponibilizado nos equipamentos¹.

Paralelamente, iniciou-se uma parceria com a Secretaria Municipal de Saúde através da Escola Municipal de Saúde, em abril deste ano². A Escola, que se mostrou muito aberta ao tema, incluiu a temática dos migrantes no Curso de Atualização em Excelência no Atendimento ao Cidadão de 2014 (EAC-2014). Após reuniões para discussão de conteúdo e metodologia, o EAC-2014 foi batizado de **Migrantes e Memórias no Atendimento ao Cidadão na Saúde**, e é voltado para os Assistentes de Gestão de Políticas Públicas. A opção foi feita por serem estes

1 O estudo está em fase de finalização.
2 Reunião na EMS prossegue com discussões sobre saúde do migrante:
<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ems/noticias/?p=170821>

Coordenação de Políticas para Migrantes

os servidores que fazem a recepção da população nos equipamentos, justamente o momento no qual muitos migrantes tem seu acesso dificultado ou até mesmo barrado.

Após uma primeira oficina de formação dos facilitadores das escolas regionais, deu-se início ao processo de multiplicação nos territórios. O curso é oferecido em toda a cidade, com foco especial nas seis **Supervisões Técnicas de Saúde onde há maior presença de imigrantes³**: Sé, Mooca/Aricanduva/Vila Formosa/Carrão, Vila Maria/Vila Guilherme, Penha, São Mateus e Santo Amaro/Cidade Ademar. A Escola Municipal de Saúde consolidou material didático para o EAC-2014 (em DVD) construído também em parceria com a CPMig, e distribuído nos canais internos da SMS.

Este material e o curso têm como conteúdo: 1) contextualização sobre a realidade da migração no Brasil e no mundo; 2) legislação migratória brasileira e direitos dos migrantes; 3) dificuldades enfrentadas pelas pessoas migrantes no acesso aos serviços de saúde; 4) mitos e fatos sobre imigrantes e refugiados. Seu objetivo final é não outro senão **promover a igualdade no acesso e respeito aos direitos da população migrante em São Paulo.**

BALANÇO QUANTITATIVO⁴

- Vagas abertas no EAC-2014: **951**
- Servidores Inscritos no EAC-2014: **774**
- Servidores aprovados no EAC-2014: **688**
- Turmas Efetivadas: **33**

BALANÇO QUALITATIVO

A CPMig foi convidada a ministrar algumas oficinas diretamente. Ao todo, a equipe participou de 4 oficinas, nas quais foram capacitados/sensibilizados **96 servidores**, que atuam nas regiões do Butantã, Rio Pequeno, Pinheiros, Lapa, Itaquera, Guaianazes, entre outras. Nestas ocasiões foi possível entrar em contato direto com os servidores da ponta.

Durante os debates que ocorreram com frequência foi possível perceber que a xenofobia e o desconhecimento acerca do tema da mobilidade humana e das migrações em São Paulo e no Brasil ainda são muito grandes. Os motivos são variados, mas três chamaram a atenção, apontados por AGPPs: má cobertura da mídia em geral sobre o tema, que tende a ser mais sensacionalista do que informativa; falta de conversas e oficinas como esta ou, como relatou uma servidora, “em 23 anos de trabalho na

³ Com base nos Dados do Censo 2010

⁴ Dados completos no Anexo I

Coordenação de Políticas para Migrantes

Prefeitura, nunca houve esta formação sobre imigrantes”; percepção generalizada de que o SUS não tem capacidade de atender a demanda existente de brasileiros, e o influxo de estrangeiros sobrecarregaria ainda mais o sistema.

Felizmente encontramos muitos trabalhadores que já estavam sensibilizados com a população migrante e atuavam em seu cotidiano para superar as barreiras encontradas. Os servidores relataram que, a depender do caso, providenciavam intérpretes voluntários e recepcionavam imigrantes em locais diferenciados para não atrasar o atendimento nem deles, nem dos brasileiros. Em uma das intervenções, depois da polêmica sobre os déficits do sistema, surgiram falas muito positivas, como: “fechar a porta para imigrantes não vai melhorar o SUS” ou “gente é gente em qualquer lugar” (afirmando os direitos humanos independente de fronteiras e documentos).

Através dos debates foi possível identificar os principais problemas enfrentados no cotidiano e levantar sugestões dos próprios AGPPs. Elencamos alguns abaixo, que se somarão ao estudo dos pesquisadores do IRI/USP.

Principais Problemas Identificados

- Barreira do idioma;
- Falta de Documentação de Identidade e/ou comprovante de endereço;
- Falta de informação por parte dos

imigrantes sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde;

- Sistemas informatizados não adaptados que, por exemplo, não aceitam alguns documentos que migrantes normalmente portam (como Protocolo de Solicitação de Refúgio), e nem realizam cadastro na falta de documentos “básicos”, como CPF ou RG;
- Falta de informação e capacitação sobre migrações;
- Impossibilidade de fazer prontuários médicos e prescrever medicamentos controlados sem documentos oficiais;
- Impossibilidade de prescrever medicamentos controlados a migrantes indocumentados, por conta da Portaria nº 344/98 do Ministério da Saúde;
- Desconhecimento por parte de alguns servidores sobre se eles podiam, ou mesmo deviam, atender imigrantes.

Principais Sugestões Levantadas

- Contratação de agentes de saúde imigrantes nas regiões onde há maior concentração e demanda;
- Oferta de cursos de idiomas para servidores, principalmente inglês, espanhol e francês;
- Tradução de materiais de orientação dos equipamentos nos principais idiomas;
- Determinação clara por parte da

Coordenação de Políticas para Migrantes

Secretaria Municipal de Saúde e/ou do Ministério da Saúde sobre a obrigatoriedade de atender estrangeiros sem documentos, por meio de ofício circular, portaria ou decreto;

- Adaptação dos sistemas informatizados para que aceitem os documentos oficiais de imigrantes e refugiados ou realizem o registro sem documentos (como é feito com a população em situação de rua);
- Orientações sobre como encaminhar casos complexos e disponibilização de mais informações sobre a temática.

CONCLUSÃO

Para além da capacitação e sensibilização dos AGPPs, a CPMig identifica a necessidade de oferecer cursos, seminários e palestras para médicos e enfermeiros, de forma a aprofundar o acesso da população migrante à saúde. Isso se dá porque diferentes culturas trazem consigo diferentes saberes e práticas, que devem ser respeitadas e conhecidas para que os índices de saúde pública na cidade continuem avançando. Sabe-se, por exemplo, da necessidade de promover campanhas direcionadas à comunidade latina que trabalha com o setor têxtil para mitigar a tuberculose, ou dos tratamentos especiais às mulheres mulçumanas por

conta de sua religião, para citar alguns exemplos.

Cabe avaliar seriamente as sugestões levantadas, uma vez que elas têm um grande potencial de inclusão de expressiva parcela da população paulistana. Foi inaugurado recentemente o primeiro Centro de Referência e Acolhida para Imigrantes de São Paulo (CRAI)⁵, que poderá oferecer apoio aos servidores e facilitar o atendimento à imigrantes. Além disso, será elaborado guia de orientação prático para servidores públicos das mais diversas áreas. No entanto, somente com políticas públicas transversais entre a SMS e a SMDHC será possível efetivar o direito à saúde da população migrante na cidade.

Por fim, no que diz respeito à metodologia, ficou claro durante as oficinas que os servidores têm a necessidade de informações mais práticas de como atuar no cotidiano para melhor atender a população migrante, para além de dados e teorias. Essa demanda pode ser contemplada com o **envolvimento dos próprios migrantes nas capacitações, por meio de suas lideranças e associações**. Este movimento não só é mais eficiente na sensibilização, como aproxima a sociedade civil do poder público, estreitando laços de cooperação e diálogo. Ademais, a escolha de articular a formação e sensibilização com o órgão responsável da SMS, a Escola

5 CRAI inaugura área de referência com rede de serviços e atendimento especializado: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/noticias/?p=184410

Coordenação de Políticas para Migrantes

Municipal de Saúde, foi acertada e deve ser replicada com outras Secretarias na medida do possível. Isso garante que as informações circulem com maior rapidez

internamente e que os conhecimentos práticos acumulados pelos trabalhadores da ponta não sejam menosprezados.

ANEXO I - DADOS COMPLETOS EAC-2014

| FONTE | TURMA | DATA INICIAL | DATA FINAL | AREA EXECUTORA | VAGAS | INSCRITOS | APROVADOS |
|-------|-------|--------------|------------|---|-------|-----------|-----------|
| MEP | 2167 | 16/10/2014 | 17/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE I | 30 | 29 | 29 |
| MEP | 2226 | 29/10/2014 | 30/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL NORTE | 30 | 30 | 27 |
| MEP | 2263 | 23/10/2014 | 24/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE I | 30 | 25 | 25 |
| MEP | 2278 | 27/10/2014 | 29/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE I | 30 | 24 | 22 |
| MEP | 2315 | 04/11/2014 | 05/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUL SANTO AMARO/CID ADEMAR | 11 | 11 | 10 |
| MEP | 2316 | 04/11/2014 | 04/11/2014 | HOSPITAL MUNICIPAL MATERNIDADE ESCOLA DE VILA NOVA CACHOEIRINHA | 35 | 21 | 21 |
| MEP | 2317 | 06/11/2014 | 06/11/2014 | HOSPITAL MUNICIPAL MATERNIDADE ESCOLA DE VILA NOVA CACHOEIRINHA | 35 | 20 | 20 |
| MEP | 2318 | 13/11/2014 | 13/11/2014 | HOSPITAL MUNICIPAL MATERNIDADE ESCOLA DE VILA NOVA CACHOEIRINHA | 35 | 23 | 23 |
| MEP | 2319 | 04/11/2014 | 05/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE I | 25 | 25 | 22 |
| MEP | 2379 | 28/10/2014 | 04/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL OESTE | 30 | 14 | 13 |
| MEP | 2380 | 04/11/2014 | 18/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL OESTE | 20 | 16 | 15 |
| MEP | 2381 | 28/10/2014 | 30/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL OESTE | 20 | 12 | 12 |
| MEP | 2382 | 04/11/2014 | 06/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL OESTE | 20 | 18 | 18 |
| | | 08/12/2014 | 09/12/2014 | NORTE | 30 | 28 | 27 |
| | | 24/10/2014 | 29/10/2014 | COVISA | 30 | 14 | 13 |
| | | 25/11/2014 | 27/11/2014 | COVISA | 30 | 18 | 12 |
| | | 20/10/2014 | 21/10/2014 | CRS CENTRO | 30 | 20 | 10 |
| | | 27/10/2014 | 28/10/2014 | CRS CENTRO | 30 | 22 | 20 |
| | | 03/12/2014 | 05/12/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE I | 30 | 11 | 10 |



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

Coordenação de Políticas para Migrantes

| | | | | | | | |
|--------------|--|------------|------------|---|------------|------------|------------|
| | | 21/10/2014 | 22/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUDESTE | 30 | 29 | 29 |
| | | 28/10/2014 | 29/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUDESTE | 30 | 26 | 24 |
| | | 04/11/2014 | 05/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUDESTE | 30 | 30 | 30 |
| | | 11/11/2014 | 12/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUDESTE | 30 | 32 | 32 |
| | | 21/10/2014 | 22/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 36 | 35 |
| | | 23/10/2014 | 24/10/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 30 | 25 |
| | | 05/11/2014 | 07/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 34 | 28 |
| | | 10/11/2014 | 12/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 32 | 24 |
| | | 14/11/2014 | 17/11/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 31 | 23 |
| | | | | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUL PARELHEIROS | 30 | 3 | 2 |
| | | | | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUL CAPELA DO SOCORRO | 30 | 25 | 22 |
| | | | | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUL CAMPO LIMPO /M'BOI | 30 | 27 | 20 |
| | | | | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL SUL CAMPO LIMPO /M'BOI | 30 | 30 | 22 |
| | | 02/12/2014 | 04/12/2014 | ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE REGIONAL LESTE II | 30 | 28 | 23 |
| TOTAL | | | | | 951 | 774 | 688 |



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

Coordenação de Políticas para Migrantes

ANEXO II - FOTOS



Capacitação para facilitadoras na Escola Municipal de Saúde - Santo Amaro. Fonte: Arquivo CPMig



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

Coordenação de Políticas para Migrantes



Capacitação para facilitadoras na Escola Municipal de Saúde - Santo Amaro. Fonte: Arquivo CPMig



Capacitação para AGPPs e outros servidores da região Oeste (Butantã, Pinheiros, Lapa, Rio Pequeno)
Fonte: Arquivo CPMig



Coordenação de Políticas para Migrantes

