

Pauta: Violência contra a pessoa idosa: golpes digitais e empréstimos – em alusão ao mês Junho Violeta – mês de conscientização contra a violência à pessoa idosa

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Estão abertos os trabalhos de mais uma reunião da CEDECONDH, Comissão de Direitos Humanos, comissão esta que tem sido muito importante para esta Casa e que tem trazido temas importantes, de relevância, para que sejam úteis e que a gente possa estar somando na vida das pessoas. Registro as presenças do Ver. Alvoní Medina, proponente desta reunião; do Ver. Cassiá Carpes e do Ver. Pedro Ruas, já temos quórum.

Como de praxe, eu, enquanto presidente desta comissão, tenho tido a prática de o vereador-proponente conduzir a reunião. Agradeço a presença de todos vocês aqui hoje, esta pauta tão importante para nós, que é a violência contra a pessoa idosa que a gente já teve um debate importante nesta Casa. O Ver. Alvoní Medina, proponente, passará a conduzir esta reunião.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Boa tarde a todos, é um prazer estar com todos vocês. (Procede à autodescrição.) Aproveitando que a gente está comemorando no mês de junho, dia 15, o Dia Mundial da Conscientização da Violência contra a Pessoa Idosa, e também o nosso projeto Junho Violento, pois violência contra a pessoa idosa é crime e traz marcas para a sociedade. Agradeço o Ver. Conselheiro Marcelo, nosso presidente; o Ver. Cassiá Carpes; o Ver. Pedro Ruas e agradecer a todos que estão aqui fazendo parte neste momento.

Quero chamar para Mesa a Sra. Ana Luiza Caruso, delegada da Delegacia de Proteção ao Idoso de Porto Alegre; a Sra. Neli Miotto, presidente do Conselho Municipal do Idoso; a Sra. Cássia Andréa Kuhn, Coordenadora do Idoso da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, representando aqui a Prefeitura; a Sra. Clésia Ziemann, enfermeira, gestora da área técnica de saúde do idoso da Secretaria Municipal de Saúde. Quero saudar a presença do Dr. Roque Bakof, secretário do idoso do Partido Republicanos de Porto Alegre, e a Sra. Enilda Ferreira do INPrós, Instituto da Próstata, sejam bem-vindos. Registro

a presença do Sr. Wambert Gomes Di Lorenzo, diretor-geral do Procon no Município de Porto Alegre, nosso vereador, seja bem-vindo; o Sr. Rafael Magagnin, da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul.

Nós sabemos que nós temos que ter leis, projetos e ações para orientar a população idosa de Porto Alegre. Eu vou passar a palavra para a delegada que tem um conhecimento bem grande sobre os golpes, tanto o golpe de troca de cartão em caixa eletrônico como o golpe da pessoa perdida ou da que vai atravessar a rua. Então a gente vê como a mente dos golpistas está avançada, cheia de criatividade para enganar não só a população idosa, mas enganar aquelas pessoas que infelizmente, às vezes, estão despercebidas.

SRA. ANA LUIZA CARUSO: Boa tarde. E sou delegada, lotada na Delegacia de Proteção da Pessoa Idosa há uns quatro meses, e digo a vocês que, claro, eu sempre soube que existem inúmeros golpes contra os idosos e outros tipos de crime, mas eu não imaginava que fossem tantos. Falei agora para o pessoal da imprensa que eu acho muito importante momentos como este, porque eu acredito muito na prevenção, muito nos alertas, muito por vivenciar todos os dias que a recomposição da situação anterior não acontece, seja patrimonial, porque o idoso ainda que a gente consiga indiciar, aprender, o Judiciário consiga sentenciar, o dinheiro que foi não volta mais, porque o criminoso faz uso ou transfere para outra pessoa. E também a situação de inferioridade, de menosprezo do que o idoso tem de si mesmo por ter caído num golpe, é falta de confiança, a sensação de incapacidade que ele fica também é uma coisa que muito dificilmente a gente consegue reverter. Então eu parableno vocês por este momento. Nós temos, como o vereador falou, inúmeros golpes, temos 23% de idosos em Porto Alegre e eles são presas fáceis, eles são alvos de diversos tipos de golpes. O idoso é uma pessoa que gosta de conversar, é uma pessoa que confia no ser humano, é uma pessoa de bom coração, na maioria das vezes, então ele confia muito e acaba sendo vítima pela sua bondade. E é importante que não que ele não perca a confiança em usar os meios tecnológicos, os meios de internet, que é o que acontece muitas vezes. Nós temos crimes hoje que vão

do golpe do sequestro relâmpago a falsos consignados, a falsos sequestros, pessoas que dizem que estão tentando solucionar uma dívida que o idoso possa ter e acabam fazendo mais dívidas no nome do idoso. Nós temos uma série de crimes que a gente precisa alertar o idoso pra que ele não continue sendo vítima, e, assim que ele for vítima, que ele saiba uma maneira de buscar uma forma de estancar essa lesão patrimonial que ele tem sofrido.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Só fazer um registro antes aqui, delegada, quando tiver outra oportunidade para debater, todos terão novamente o direito à fala. Nós aqui não temos essa questão de que, se já falou, agora não fala. Aqui é só pedir, porque esse debate que nós temos aqui é para que a gente consiga, através desse momento, colocar dispositivos como a senhora está dizendo. É muito importante, porque uma das coisas que a gente também recebe muito é a questão do comprometimento do salário, dos empréstimos que os idosos fazem, porque a gente sabe que é 30% ou 35% o máximo. Muitos dos que nos procuram aqui estão praticamente com 80% dos seus salários comprometidos só em empréstimo. Então esse é um tema importante.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Cada um aqui vai falar um pouquinho e contar sobre a experiência, os atendimentos e a procura que tem tido. Nós somos procurados por vários idosos trazendo inúmeras situações que a gente se depara, não só com o golpe, mas às vezes até com o abandono. São tantas coisas. A Sra. Cássia Andréa Kuhn está com a palavra.

SRA. CÁSSIA ANDRÉA KUHN: Boa tarde, meu nome é Cássia, eu sou coordenadora da política e dos direitos da pessoa idosa do Município de Porto Alegre. (Procede-se à autodescrição.)

Então, dentro da coordenação, temos diversos mecanismos para atuar em defesa da pessoa idosa e, principalmente, agora nesse mês, nós temos várias denúncias – e por um lado a gente fica até bem feliz em saber que o nosso

trabalho está dando retorno – e temos procurado fazer a defesa desses idosos. Inclusive, neste momento, às 15h, vai começar uma reunião lá na Secretaria, onde a diretora Júlia vai participar, que é diretora de direitos humanos, em que o Ministério Público do Trabalho vem trazer uma situação que até então, dentro da coordenadoria, é nova, que é a situação do trabalho análogo à escravidão de idosos. Tem muitos nomes que chamam, mas é aquela pessoa que começou com o pai, com a mãe e segue trabalhando com o filho, ela tem 70, 80 anos e segue naquela casa de família, trabalhando sem salário, pela comida, porque é bem acolhida. É aquela situação em que o idoso se sente bem, se sente acolhido e acaba por achar que aquela família está fazendo um favor quando o acolhe. E não, ele está num trabalho análogo à escravidão, me corrija se eu estiver errada, doutora. Então a gente tem buscado a conscientização e principalmente a informação, porque quando a gente fala em violência contra a pessoa idosa, a primeira coisa que vem a nossa mente é agressão. E esse tipo de violência não é agressão física, a questão dos empréstimos, o golpe do nudes também como a senhora falou na outra palestra que nós estivemos lá no evento. Então são diversas violências que as pessoas, muitas vezes, deixam de denunciar por ter um desconhecimento, por não saberem que aquilo é uma violência e é uma violação do direito da pessoa idosa. Então essa é somente uma primeira palavra e a gente depois segue no debate. Temos uma forte parceria com a Delegacia de Proteção ao Idoso, o Comui é muito nosso parceiro também, a Defensoria, através da Dra. Mariana, o Ver. Alvoni, como presidente da Frente Parlamentar em Defesa dos Direitos dos Idosos, a gente já fez muitos eventos juntos e sempre eventos de conscientização, de atendimento e de conhecimento do nosso idoso de Porto Alegre. Seguimos aí depois no debate.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): O Sr. Wambert Di Lorenzo, diretor do Procon, está com a palavra.

SR. WAMBERT GOMES DI LORENZO: Boa tarde a todos, colegas, Cassiá, Alvoni, Marcelo, querido professor, também ao Pedro Ruas que se ausentou,

deixo minha saudação. Esse é um tema muito caro ao Procon, eu estive até com seu antecessor, delegada, conversando com ele sobre o tema desse assédio aos idosos, e o Procon atua sobre dois problemas que envolvem a questão do assédio moral e também da violência contra os idosos. Uma delas é a questão dos consignados, a gente vai tratar disso e a outra é a própria fraude. Então eu vou pedir licença já pra fazer um resumo do que o Procon tem feito e as nossas preocupações, depois eu me coloco à disposição para eventuais questionamentos. Essa questão da fraude bancária envolve diretamente as instituições bancárias. Elas são cúmplices, eu não tenho nenhum receio em dizer isso num evento e num órgão oficial como esse. Há uma cumplicidade, há uma leniência das instituições bancárias que terceirizam a culpa nos correspondentes bancários. Nós tivemos uma reunião, no último dia 13, com a Febraban. A Febraban veio até Porto Alegre para se reunir com o Procon, além de dois representantes da Febraban vieram seis ouvidores gerais de bancos, vieram de Brasília, de São Paulo. Foi uma reunião muito prestigiosa para a gente, mas, sobretudo, é um termômetro do que o Procon tem feito e do que pretende fazer na questão da defesa dos idosos. Para se ter uma ideia, existe uma instituição bancária, uma instituição financeira chamada Facta, que estava se recusando a receber as notificações do Procon. Ninguém é obrigado a receber intimação nem notificação. Aí o nosso fiscal daria fé pública de que tentou notificar e não conseguiu, mas isso poderia trazer nulidades adiante, já que a gente não conseguiu notificar. Numa operação de dez dias atrás, fomos, com a Guarda Municipal, à instituição que se recusava a receber, o funcionário teve que se identificar: “Ou o senhor se identifica, ou senhor vai preso, o senhor vai daqui para a delegacia. O senhor não é obrigado a receber a notificação”. O Procon tem agido agora usando todos os recursos legais que ele tem, porque o Procon é um órgão de polícia, e a capacidade dele é coercitiva. O que é que a gente faz? É um órgão de defesa do consumidor. Eu costumo dizer que a gente tenta ser justo, mas para as eventuais injustiças que a gente possa cometer, existe a justiça corretiva, que é do Judiciário, para corrigir eventuais injustiças, porque o órgão é de defesa. A nossa prioridade é o consumidor, o nosso valor maior é o

consumidor. Aí, Prof. Alex Fraga, a gente usa esse poder coercitivo para conciliar. Então, até o último momento, quando a gente está pra apertar o botão da decisão da multa, se o fornecedor resolver o problema do consumidor, a gente não pune, a gente não aplica a sanção. Esse poder coercitivo é usado como uma técnica de persuasão para a solução do conflito e, sobretudo, para a solução do problema do consumidor.

Eu trouxe alguns números para os senhores entenderem. Reclamações sobre empréstimos consignados desde maio do ano passado: Agibank, 8 reclamações; BMG, 26 reclamações; Bradesco, 12 reclamações. Todas com idosos, gente. Já que vai ficar nos anais, na ata, todas com idosos, esse dado é com idosos. Cetelem, 5; da Daycoval, 11; Caixa econômica, 7; C6, 17 reclamações; Master, 5 reclamações; Mercantil, 3 reclamações; Banco Pan, 31 reclamações; Banco Safra, 3 reclamações; Banrisul, 10. Banco Safra, a gente tem um caso curioso de falsificação de um contrato de consignado; Banco Safra, um banco desse renome, nós estamos investigando. Ele pegou um contrato anterior, copiou, colou a assinatura do idoso e fez um novo contrato. Evidentemente que a gente já mandou para a Delegacia de Defesa do Consumidor, eu acho que a gente pode mandar também para a senhora, doutora, porque é importante saber que a competência do Procon diz respeito às leis consumeristas: prática abusiva, infrações ao direito consumidor. Quando são crimes no sentido próprio, no sentido penal, aí já foge à nossa competência. Eu vou dar um exemplo, as pessoas reclamam até para o prefeito: “O que é que o Procon está fazendo contra o cartel de combustíveis em Porto Alegre?” Infelizmente, nada, porque cartel é crime, é competência da polícia civil, não está ao nosso alcance. O que é que a gente faz? Tenta coibir prática abusiva, vantagem indevida com aumento de preços injustificado, tudo isso está nas leis consumeristas E fraudes, nesse mesmo período de maio do ano passado, fraudes contra idosos: Agibank, as que eu citei há pouco são reclamações sobre juros, empréstimos consignados que estão controversos, digamos assim, não ficou claro para o idoso. Eles querem discutir esse empréstimo consignado. Mas fraudes, propriamente dito: Agibank, 10; BMG, 7; Bradesco, 24; Cetelem, 5; Daycoval; 10; Digimais, 13;

Banco do Brasil, 23. Sim, tem o caso de uma idosa que chegou no Banco do Brasil, e o caixa disse: “Tem um dinheirinho aqui na sua conta”. Ela achou que era a aposentadoria dela, sacou e aí contraiu o empréstimo. É esse nível de má-fé, de vilania que se pratica contra o idoso. Esse é um caso real. A senhora chegou lá, queria saber o saldo, aquela que vai no acesso à internet, e “tem um dinheirinho aqui para a senhora”. “Ah, então eu quero.” Achou que fosse a aposentadoria, contraiu o empréstimo, está com problema até agora. O Banco do Brasil só perde para o Bradesco, tem 24 reclamações de fraudes contra idosos. Santander, 15 fraudes; Itaú, 42; e Banco Facta, 7. Aqui eu trouxe alguns relatos, eu não vou tomar o tempo, mas eu trouxe três só pra ilustrar com os apelos dramáticos dos consumidores, a gente pode deixar para uma próxima oportunidade, para não monopolizar a reunião. A minha sugestão, senhores vereadores, é que a gente precisa dum marco legal, sobretudo para limitar a margem consignada. Nós temos um levantamento, isso foi feito na minha primeira gestão no Procon, eu abri um processo para investigar, por exemplo, o nível de endividamento dos funcionários públicos no Previmpa, e ele é altíssimo. Nós temos um projeto de fazer um plano de combate ao superendividamento, que também atinge os idosos. Para a nossa audiência compreender, foi aprovada uma lei chamada Lei do Superendividamento, que é a Lei nº 14.181. O superendividamento passou a ser um conceito jurídico, carece de regulamentação, ainda é um conceito jurídico indeterminado, aberto, mas que já pode ser preenchido por algumas cláusulas. A gente chama de lei de interpretação autêntica, ou seja, dentro da própria Lei nº 14.181, já fala o que é o superendividado: é aquele que não consegue manter as suas necessidades básicas, a sua subsistência, o seu mínimo existencial; a expressão está na lei. O que precisa ser regulamentado é o que vem a ser esse mínimo existencial, mas, de uma forma genérica, a gente já sabe do que se trata. A pessoa não consegue nem comer nem viver sem aquela parcela. Essa lei é muito importante, porque ela transformou essa insolvência, vamos usar essa expressão *lato sensu* aqui, esse superendividamento num conceito muito semelhante à recuperação judicial. Então, agora, os órgãos de defesa do consumidor podem convocar os

credores, aquele credor notificado que ficar de fora só pode, mesmo o que foi notificado e que não faltar a essa audiência, ele ficará para depois, o plano de negociação pode ser até cinco anos, e aquele credor só poderá reclamar aquela dívida depois do prazo negociado. É uma lei muito interessante, ela trouxe o superendividamento como conceito jurídico, isso tem atingido muito, sobretudo os idosos, que fazem empréstimos consignados com a sua aposentadoria. Eu acho, presidente e vereadores aqui da comissão, muito importante, ainda que a competência legislativa do Município seja muito restrita, mas há de se estudar se não pode uma lei municipal limitar a margem consignada tanto do funcionalismo público ativo quanto do inativo, em que está essa classe dos idosos sobrecarregados com as dívidas. Eu posso trazer os dados aqui num outro momento, teria o maior prazer de expor o que é o superendividamento, o quanto tem impactado essa população. Nós temos um avanço, porque, nessa reunião com a Febraban, eles trouxeram um dado de 70 milhões de superendividados no Brasil, e em relação a esse dado – nem a Febraban percebeu, mas eu tenho isso muito na memória, porque é um tema que me é muito caro –, quando a lei foi promulgada, eram 80 milhões de superendividados. Então é sinal que a lei já deu um impacto nas negociações, de tal forma que impactou a vida de 10 milhões de pessoas que saíram dessa estatística de 80 milhões de superendividados no Brasil.

Essa é uma apresentação inicial, agradeço imensamente a oportunidade, me disponho a voltar quantas vezes forem necessárias, porque, sem a parceria, a participação do Parlamento, o nosso trabalho tem muita carência de efetividade, sobretudo com a desestruturação que o Procon sofreu nos últimos anos também, que é um tema de relevância pra a cidade. Muito obrigado, vereadores; obrigado a toda audiência.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado diretor Wambert. A Sra. Neli Miotto, presidente do Comui, está com a palavra.

SRA. NELI MIOTTO: Boa tarde a todas e a todos; boa tarde à Mesa, é um prazer estar novamente aqui. Atualmente estou na presidência do Conselho Municipal do Idoso de Porto Alegre, represento a sociedade civil dentro do conselho. (Procede à autodescrição.)

Quero dizer que é muito importante que estejamos aqui fazendo essa discussão a respeito da violência contra a pessoa idosa, principalmente neste mês de junho, o Junho Violeta, mas também quero lembrar que essa discussão perpassa todos os nossos dias e meses, não é somente no mês de junho que a gente precisa trazer este assunto à pauta. Como os colegas anteriormente explicaram, nós temos muitos golpes, nós temos muitas nuances de pessoas que estão se aproveitando da fragilidade emocional, física, de mobilidade da pessoa idosa. Então, vamos pensar em mecanismos de sensibilizar a população para que essa população gaúcha, população de Porto Alegre possa, num grande movimento, proteger a pessoa idosa. É isso que nós precisamos; nós precisamos, junto com o Parlamento, junto com o Executivo fazer esse movimento de proteção à pessoa idosa. É importante também que a gente não fique debatendo esse assunto de nós para nós, dentro da nossa bolha; nós precisamos sair, nós precisamos ir pra rua para defender a pessoa idosa. Não é somente estarmos no discurso, nós precisamos dessas ações na prática também. Quero lembrar que a violência não é só financeira, ela é muito financeira, mas nós temos observado e recebido muitas denúncias de abandono, de negligência, de exploração por parte dos próprios familiares dos idosos.

Nós, entidades, enquanto representantes, nos cabe essa responsabilidade de também dizer pra sociedade que nós estamos a favor da pessoa idosa. Hoje o conselho está ligado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social – SMDS, que também passa por uma desestruturação. Nós temos uma carência muito grande de pessoal, não existem pessoas sequer que consigam atender o telefone para ouvir uma reclamação, para receber uma denúncia. Nós temos uma secretaria que não tem uma estrutura para comportar uma demanda de trabalho tão grande. Conforme os dados que foram no noticiados no último final de semana nas agências jornalísticas, Porto Alegre tem 23% da sua população

com mais de 60; 23%, isso é quase um terço da população da cidade com mais de 60 anos, e se nós não tivermos o poder público junto neste processo de proteção à pessoa idosa, nós só avançaremos no superendividamento, só avançaremos nos casos de negligência, de abandono e de depósito de idosos em clínicas – que nós chamamos de LPIs, que são as clínicas de longa permanência, a exemplo do que foi noticiado há cerca de um mês. Então é muito importante que se faça essa sensibilização da população, mas também que se monte um movimento unindo a sociedade civil e o governo em proteção da pessoa idosa.

Essa é minha fala inicial, agradeço.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado, presidente Neli. A Sra. Clésia está com a palavra.

SRA. CLÉSIA MICAEL ZIEMANN: Boa tarde a todos e a todas, eu sou enfermeira de formação e coordenadora da política pública da saúde do idoso na Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre. Nós estamos passando pela revolução do envelhecimento. Pelas pesquisas do IBGE já se sabe que, em 2060, a cada 100 pessoas de 0 a 15 anos de idade, haverá 208 pessoas acima de 60 anos de idade. É uma revolução do envelhecimento. O que nos cabe? Implementar políticas públicas que nos levem ao envelhecimento com funcionalidade e independência. Então cabe sensibilizar a sociedade de um modo geral sobre a proteção, principalmente nos casos de violência contra a pessoa idosa, combatendo a discriminação, que a gente chama de idadismo, que está acontecendo muito. A Secretaria de Saúde está implementando essa sensibilização principalmente com os profissionais da área da saúde, já estamos fazendo projetos para avaliação multidimensional da pessoa idosa, que é não ver o idoso apenas na condição clínica, na condição de doença, mas, sim, a sua parte psicológica, social, moradia. E o que está acontecendo? As unidades de saúde de Porto Alegre, com seus profissionais, enfermeiras, agentes comunitários de saúde, já são agentes de fiscalização. Aquele idoso que não

consegue chegar até um órgão para fazer uma denúncia contra uma situação de violência, esses profissionais de saúde vão até a residência dessas pessoas. Há um vínculo muito grande com a notificação na unidade de saúde, todo profissional de saúde é responsável por notificação de casos de suspeita de violência, que é levada até a Vigilância Sanitária, junto com a Secretaria de Saúde, a gente acompanha esses casos de notificação. Isso tudo é para a prevenção, já que o idoso está tão vulnerável por questão física, cognitiva, social, e assim toda a informatização do sistema ele não está conseguindo acompanhar e dar conta ainda para se proteger. Certo? Essa é a minha fala.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado. O Dr. Rafael Magagnin, representando a Defensoria Pública, está com a palavra.

SR. RAFAEL MAGAGNIN: Em primeiro lugar, boa tarde a todas e todos. Saúdo aqui a todos os presentes, em especial aos vereadores Alex, Medina, Cassiá. E saúdo aqui, parabenizando a CEDECONDH e a DH, a iniciativa de trazer esse assunto importantíssimo novamente à debate. Nós sabemos que o assédio às pessoas idosas, às pessoas com mais de 60 anos, às pessoas que mantêm benefícios previdenciários só cresce, não para de aumentar. O número de atendimentos que nós registramos na Defensoria Pública é um número cada vez mais expressivo. E isso vem resultando em diversas medidas que nós precisamos adotar nos últimos tempos, como principalmente o ajuizamento de ações civis públicas contra bancos, contra instituições financeiras, contra correspondentes bancários, na tentativa de se resgatar alguma coisa do que já foi pago pelos idosos e pelas idosas. Eu queria, antes de mais nada, me apresentar, o meu nome é Rafael, eu estou como dirigente do Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas, por isso, eu acabo falando um pouco mais sobre as ações da Defensoria no ajuizamento de ações coletivas. Estou representando aqui a colega Dra. Mariana, que não pôde se fazer presente. Nessas ocasiões, nós podemos perceber que infelizmente a gente está enxugando gelo. Nós, na Defensoria, ao movermos o Judiciário, ao contarmos

com o apoio do Procon, ao contarmos sempre com a parceria com a Delegacia Civil também, de Polícia Civil, estamos numa situação de enxugar gelo, porque, na medida em que nós ajuizamos ações e que nós buscamos a reparação, a devolução de valores aos idosos, que têm esses empréstimos implementados sem conhecimento, de maneira fraudulenta, muitas vezes, por serem enganados, principalmente na contratação de cartão de crédito consignado, em que a gente sabe que é oferecido – como o Dr. Wambert mesmo trouxe – um valor a eles, dizendo que teria um crédito a receber na instituição financeira, quando, na verdade, está contratando um cartão de crédito consignado. Ou, então, a pessoa contrata, depois de pagar alguma coisa e liberar aquela margem consignável dos 5 %, por exemplo, da resolução do INSS, o banco acaba chamando a pessoa e dizendo que ela tem um valor para receber, e, na verdade, ela só está retomando aquela sua margem consignável. Por que, então, eu digo que a gente enxuga gelo? Porque a gente corre atrás para poder reparar alguma coisa e, quando a gente consegue descobrir a maneira como é fraudada, como é feita a contratação indesejada, logo ali adiante, nós já temos novos exemplos, novos casos, novas artimanhas que são utilizadas. Agora, uma das últimas que eu recebi, delegada, V. Exa. também deve saber, foi sobre a comercialização em grupos de WhatsApp, em grupos de redes sociais, de fotografias de idosos para poder contratar empréstimos consignados.

Então é um mercado – eu uso como aspas aqui – que está em constante mudança. E a gente precisa atuar na prevenção. Uma das únicas maneiras que eu vejo de a gente poder enfrentar esse problema é estancando lá na origem, é buscando na prevenção, porque a delegada usou aqui uma expressão que nós vemos diariamente na Defensoria Pública. A idosa, o idoso nos procura envergonhado, demora muito tempo para nos procurar. Nós temos situações, por exemplo, de idosos que são ainda arrimos de família, que utilizam seu benefício, Ver. Alex, para poder sustentar a família, para poder auxiliar algum filho, e, ao procurar a Defensoria Pública ou a delegacia ou o Procon, eles têm receio de que, ao denunciar alguma contratação indesejada, isso vá comprometer a renda do filho, da filha também. Então os órgãos públicos

precisam atuar e atuar firmemente antes de que isso aconteça. Como? Talvez, com alguma iniciativa legislativa, com orientações, com cartilhas, com educação em direito, com mutirões de atendimento, para que a gente possa levar a conhecimento dos idosos e das idosas a maneira como isso é feito. Eu sempre digo, reforço em todas as ocasiões que a gente conversa, nos mutirões ou em falas públicas: nós precisamos sempre tomar cuidado com qualquer oferta de valor que é fácil demais. Todo golpe tem uma origem numa proposta que é muito vantajosa para a idosa e para o idoso: é um crédito que ela tem para receber, é um valor que o INSS está devolvendo, juros a fundo perdido, se utiliza expressões dessa natureza que eu nunca ouvi falar, se criam situações para que se possa – vou usar um termo mais chulo – engabelar a pessoa idosa, e ela acreditando que ela está recebendo esse dinheiro, que esse dinheiro é dela, quando, na verdade, ela está contratando um empréstimo. E o que mais causa espanto é que nessas ocasiões o dinheiro é liberado em até 24 horas, 48 horas, ao passo que, numa contratação regular, quando se vai até uma agência bancária... Nós sabemos que as resoluções, hoje, do INSS vêm avançando, estão oportunizando a biometria, estão oportunizando a contratação por assinatura no contrato, que é o que nós, a Defensoria, sempre batemos, ainda assim, a gente vê que, quando a contratação é indevida ou quando é vítima de alguma fraude, o dinheiro está na conta em 48 horas. E numa contratação regular leva 10 dias, até todo o trâmite da papelada. Então, quer dizer, são situações que está acontecendo lá de dentro, e que se está privilegiando esse tipo de contratação. Então, a gente tem que chegar na origem, a gente tem que estancar isso onde começa. Por enquanto, seria essa a minha fala. Muito obrigado, mais uma vez.

SRA. ANA LUIZA CARUSO: Só para complementar, eu trago sempre o exemplo. No ano passado, eu precisei depositar R\$ 7 mil para o meu marido, numa conta, porque a gente estava terminando de pagar um apartamento, e não consegui. Não consegui porque meu limite era R\$ 5 mil, e hoje eu vejo os idosos passando, em 10 minutos, R\$ 200 mil, R\$ 300 mil, sem cuidado nenhum.

E também queria complementar sobre a questão da vergonha que eles sentem. Eu tenho sentido muito que os idosos têm medo de que os parentes, principalmente os filhos, com receio de que ele perca a sua renda de forma inadvertida, fazendo essas contratações, que os filhos os coloquem numa ILPI, numa geriatria, e aí eles acabam não contando para os filhos que que sofreu golpe. O golpe do bilhete geralmente eles nunca contam, geralmente eles chegam dizendo que foram assaltados e tudo, mas esses golpes desses empréstimos consignados e outros empréstimos que eles fazem, eles acabam tendo tanto receio de que os filhos os punam, para protegê-los, ou os interditem, que eles acabam não falando. E aí não chega na polícia. Também queria dizer que por mais que que nós todos aqui estejamos bem intencionados, o Estado tem que fazer parte dessas discussões. Principalmente eu vejo na nossa Delegacia, onde eu tenho cinco mil inquéritos, eu divido as ocorrências, passando para seção de investigação, as que não têm autoria, e geralmente esses golpes não têm autoria, e eu tenho dois investigadores; ou seja, eu não vou dar conta nunca, eu escolho o que eu faço. E é muito triste, porque as pessoas ficam com aquela expectativa de que existe, na Constituição, o direito a que o atendimento seja célere, que elas sejam priorizadas, sejam atendidas por especialistas, e isso não é o que ocorre. Porque a Polícia Civil tem as suas deficiências de recursos humanos, mas, sobretudo, porque esse setor de vulneráveis, o departamento de vulneráveis não é priorizado. Porque os índices de criminalidade são homicídios, que é o que se verifica para saber se uma cidade é perigosa ou não no Estado é o índice de homicídios. Então, a maioria das forças-tarefas de reforço de policiais são feitas na delegacia de homicídios, e acaba que o meu Disque Denúncia eu tenho represado, mais ou menos, do ano passado para cá, umas 1.500 denúncias que eu não consegui ver, porque eu não tenho quem faça isso. Eu tenho quatro no cartório, as três plantonistas, um secretário e dois na seção de investigação, e é só a delegacia. Então, as políticas públicas, a estrutura das delegacias, os alertas, enfim, tudo nos ajudaria a fazer um pouco do que se espera de nós. Porque a gente tem certeza de que as pessoas que vão na delegacia esperam ser atendidas. É claro que muitas vão

para falar fatos que nem típicos são, e nos toma tempo. Sobre – que o senhor estava falando – a Facta Financeira, temos 20 inquéritos. Só sobre a Facta, desde que eu estou lá, ou seja, de quatro meses para cá. Fora o que a gente não sabe. Então, são coisas que a gente pode tentar solucionar no nascer delas. E também concordo que um banco que faz um empréstimo, se eu faço um empréstimo no nome dela, sem ela saber, sem ela ver, sem consultarem para ver se ela sou eu, realmente, então mesmo que quando não mal-intencionado, o banco tem uma responsabilidade solidária por ter feito um empréstimo em nome de laranja, que é muito fácil hoje em dia. Enfim, é isso.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Só complementando, antes de passar a palavra, na última reunião foi colocado o número de profissionais que atendem na sua delegacia lá. Nós gostaríamos também de saber se esse número aumentou ou se continua de uma forma muito reduzida, conforme foi trazido na última reunião nossa aqui.

SRA. ANA LUIZA CARUSO: Eu não sei quando foi a última reunião, porque é a primeira reunião de que estou participando.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Na primeira reunião que nós tivemos aqui, este ano, foi trazido para nós aqui que a estrutura, no caso da delegacia lá, é uma estrutura com poucos profissionais, muitas vezes prejudicando o atendimento e a resolução dos casos. Até nós comentamos que estariam vindo novas nomeações. Pergunto se foi designada alguma nomeação para lá, enfim, ou se continua com o mesmo número?

SRA. ANA LUIZA CARUSO: Não foi ninguém; ao contrário, saiu. Porque, enfim, o delegado Rodrigo Bozzetto saiu, ele levou um investigador com ele; que é o normal, a pessoa levar alguém de sua confiança. Acabou que, em substituição, não veio ninguém, aí nós tivemos aposentadorias, nós tivemos, enfim, uma licença-maternidade, e é bem complicado, a gente tenta fazer o que pode,

escolhendo os riscos de vida e acaba negligenciando, às vezes, as questões patrimoniais; porque, enfim, por mais grave que seja, não vai morrer ninguém. A gente está pensando sempre correndo atrás do que vai dar um risco maior, que é o bem mais essencial de todos, que é a vida.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Eu quero agradecer por ter trazido essas informações, e infelizmente o que mais nós temos procurado são os bancos que têm, infelizmente, feito empréstimos no nome de dos idosos. Em muitos casos, o empréstimo praticamente toma todo o salário do idoso, deixando esse idoso praticamente sem uma condição econômica, até para a própria sobrevivência. E a presidente Neli falou sobre a falta de funcionários na Secretaria de Desenvolvimento Social – SMDS -, que para atender a população idosa nós sabemos da grande dificuldade, e nós também temos lutado, desde 2017, junto com o prefeito anterior e também com o atual, no sentido de criarmos um centro de referência da pessoa idosa aqui em Porto Alegre. O que seria esse centro? Um local onde teremos a Delegacia do Idoso, a FASC, uma assistente social, a OAB junto com a gente, a Coordenadoria do Idoso para darmos um norte para essa população, para eles saberem que ali tem um lugar que vai atendê-los, que vai ajudá-los a resolver os problemas, pois, muitas vezes, eles têm procurado em vários locais na cidade que não têm conseguido. Nós temos vários centros de atendimento para vários tipos de coisas, e a população que mais tem envelhecido, que mais precisa ter um lugar com o qual elas se identifiquem, que é a população idosa, é a que contribuiu está contribuindo e vai continuar contribuindo com a cidade, com o Estado e com o País. E muitas vezes nós temos deixado essa população desassistida. Como a senhora falou, se nós não fizermos nada agora, não olharmos para o futuro, que futuro vamos ter para essa população? Que vida vamos oferecer para as pessoas de 60+? Vamos fazer o que, com essa população, quando começar a envelhecer? Vamos exterminá-las? Vamos escondê-las em algum lugar? Não. Vão continuar vivendo. E as pessoas querem viver mais, elas se cuidam, procuram fazer academia, fazer ginástica, procuram fazer vários tipos de atividades, procuram cuidar da sua

saúde para que possam ter um envelhecimento saudável e, às vezes, falta, infelizmente, diretor Lorenzo, falta também do poder público, faltam também mais ações contra isso.

Nós temos, aproveitando, vou falar que, neste mês agora, nós criamos até uma cartilha de orientação para a população idosa, exatamente com os locais que elas podem procurar sobre os golpes de que muitas vezes elas têm sido acometidas; o abandono, muitas vezes, como a senhora falou, de familiares. Tem chegado até o nosso gabinete pessoas cuja família tem negligenciado. Então, a ente procura dar essa assistência, e, com certeza, esse momento aqui faz com que nós possamos ter mais eventos sobre isso, nós possamos fazer mais divulgação nas redes sociais, fazer com que a sociedade venha se atualizar e acordar, porque a gente está vendo que a população está envelhecendo, e a gente precisa fazer alguma coisa. Depois o senhor responde, posso passar para o Ver. Cassiá?

VEREADOR CASSIÁ CARPES (PP): Boa tarde a todos. Esse é um assunto recorrente nesta Comissão. Eu fui, duas vezes, presidente desta Comissão, e o assunto era desta natureza. Só que, como disse o representando, o Dr. Rafael, nós estamos sempre enxugando gelo. Começando pelos órgãos públicos – eu fui secretária de obras e eu só tive êxito quando eu fiz parceria com meus colegas secretários. Nós precisamos fazer mais parcerias, gente, olhar para dentro e fazer parceria. Eu sei que o Wambert tem um trabalho espetacular, mas a condição que ele tem lá é muito pouca, Wambert. Eu conheço o teu trabalho, e tu atendes a maioria dos idosos. Eu vi na fila, na Rua dos Andradas, quando vocês estavam ali, várias vezes, pessoas de idade. Então, na realidade, eu proponho o seguinte: nós temos aqui as emendas impositivas que nós distribuimos para hospitais, que nós colocamos academia nas praças, todos em órgãos públicos. Falaram aqui dos postos de saúde, a maioria dos postos de saúde, senão todos, é administrado pela Santa Casa, pelo Vila Nova, por isso, por aquilo, mas qual é o controle que tem o Executivo se ele está atendendo bem, se não falta consulta, se não falta remédio, qual, gente? Se nós

enxugarmos gelo como disse o Dr. Rafael – é enxugar gelo. O Município tem os órgãos públicos, tem que se aproximar, coordenar, não basta – não basta. Nós, vereadores, temos que abrir o jogo para vocês, nós colocamos CCs lá na Prefeitura, e esses CCs fazerem nada é a pior coisa que tem dentro do Município; secretários incompetentes... Esta semana, num assunto que está pertinente na mídia, eu estava numa reunião com o prefeito, e um secretário adjunto dizia o seguinte: “A PGM, a PGM, a PGM”. Espera aí, PGM é uma sigla, de qual procurador o amigo fala? Qual é o que está encaminhando esse aspecto lá? Defendendo e fazendo com que as obras venham e sejam realizadas? Quer dizer, falou: “PGM, PGM”, nós estamos atrás de siglas gente, nós precisamos é incorporar o nosso trabalho do dia a dia. Faço aqui uma sugestão, Wambert, o teu conhecimento, e eu te conheço, coordena isso dentro da Prefeitura, um trabalho junto com os outros órgãos. Primeiro, porque tu tens mais poder, tem *status*, foi vereador, conhece bem as leis. Às vezes, nada contra ela, contra ele, contra nós, nada, cada um com as suas circunstâncias e seu poder, a sua liderança. Às vezes, faz um trabalho bom, mas não é reconhecido. Wambert, coordena isso dentro do Executivo, dá para melhorar muita coisa. Agora, o censo esse diz que Porto Alegre perde por um décimo para o Rio de Janeiro. Já não é mais o primeiro, mas está ali, está em empate técnico. O Rio de Janeiro tem muito também... E a população idosa crescendo muito.

Outro aspecto que a gente tem de cuidar, a defensoria pública, eu peço, tem muita entidade que se diz representante dos idosos. Sabe qual é o primeiro assunto que eles criam? Crédito consignado. E tem muitos aí que já estão na justiça. Então, não adianta nós virmos aqui dizer, e um enfrentar o outro, esta é a realidade – esta é a realidade. Dinheiro todo mundo quer, só que com o idoso é diferente, estão dando dinheiro que, às vezes, não é dele. Olha, é impressionante, eu fico muito pouco em casa, mas, quando estou em casa sempre tem um telefone. Veio um telefonema dizendo que quer emprestar isso, quer dar aquilo. Eu fico impressionado. E eu acho que a delegada falou, a Ana, falou que o idoso é uma pessoa de bom trato, de boa educação, é verdade, mas quanto mais ele fala com o proponente, ele está se comprometendo, ele está

facilitando... E aí vem o problema da família que nós falamos aqui, que em vez de ajudar, atrapalha, se locupletam. E a família fica naquele enredo: “Mas não fui eu, foste tu”. E se cria uma cizânia, dentro da família, por causa de dinheiro. Então, o que eu posso dizer pra vocês é o seguinte: eu tenho condições, a nossa comissão tem condições, se vocês precisarem, de nós colocarmos no orçamento uma emenda impositiva, pode ser até de comissão. Vamos botar uma emenda lá, não precisa ser impositiva, vamos botar uma emenda no Orçamento, que legitima mais o que vocês precisam. Vocês precisam de estrutura muitas vezes, mas, para isso, eu peço pra vocês, com a maior humildade, não é uma cobrança, é apenas uma solicitação, exercitem o que vocês estão fazendo, porque muita gente não exercita. Está na Prefeitura, mas não exercita. Cobrem, não tenham medo: “Ah, se eu cobrar, vão me tirar”. Não vão tirar, essa causa é boa, não vão tirar. O prefeito precisa, e eu não posso mais ouvir aquilo que o cara falou: “Eu falo com a PGM”. Mas com quem da PGM? São pessoas com pessoas, não são órgãos que se comunicam, são pessoas com pessoas. Então, nós temos emenda das comissões, da nossa Comissão, que é bom pra vocês. O Wambert precisa, eu sei, acredito que a vocês... só que saúde tem muito, aí é questão de gestão. Educação tem muito, é questão de gestão. O que está se discutindo agora não é a corrupção é a gestão, Wambert, a gestão que não foi boa. Essa é a realidade, agora quem dirige os órgãos somos nós, o ser humano, e cada um de nós tem que exercer aquilo que nos atribuíram, usando a sua força, sua liderança, sua capacidade de persuasão com os governos, que, às vezes, não olham o idoso, e ele é importantíssimo, mais do que nunca, ele é um votante, que decide eleição. Desculpem-me eu ser incisivo, mas é o meu perfil. Eu vejo tanta incompetência nos órgãos públicos que eu fico irritado. Às vezes, vou nas reuniões do governo, eles ficam brabos comigo porque eu digo a verdade. Mas não vou me afastar da verdade, eu conheço, nós conhecemos, Wambert, o sistema público, ele é demorado, ele é arcaico, ele é muito lento pra o a evolução da sociedade. Emendas de comissão como emendas nossas, mas nós queremos que vocês estejam junto conosco, forçando essas emendas lá no orçamento, quase no final do ano, Rafael. Nós estamos dando essa

oportunidade. Não pode vir aqui no ano que vem e dizer que estão com dificuldade aqui e acolá. Não! O orçamento nós vamos lutar para fazer, aprimorar e melhorar as condições de vocês. Faço um pedido para o Wambert, que eu conheço mais do que vocês: Wambert, coordena um trabalho aí, que eu tenho certeza que vão te ajudar, tu, com a tua inteligência e tua capacidade, vais aproximar todo mundo, mas é importantíssima a aproximação dos órgãos públicos, e a delegada vai só receber e dizer que é por aqui, é por aí, vai lá. Senão nós estamos, Dr. Rafael, enxugando gelo. Nós estamos fazendo reunião, reunião, mas na realidade o poder público municipal tem que atuar e dar condições a eles de produzir muito mais e, conseqüentemente, produzir para o idoso. Obrigado, desculpem a minha evidência e capacidade de forçar um debate que é muito importante para nós.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Como estamos falando em relação à população idosa...

VEREADOR CASSIÁ CARPES (PP): Todos nós fizemos campanha, distribuimos isso aqui na Redenção, informações, proteja-se de golpe *on-line*, e assim vai. Se todos nós fizermos um pouquinho, nós vamos chegar lá, vamos melhorar muito. O Wambert já disse, no retrospecto, que dez milhões já saíram daquele problema sério, porque é a médio e longo prazo, a conscientização é muito difícil, porque a família, muitas vezes, atrapalha.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Por isso que nós precisamos, Ver. Cassiá... que nós estamos pleiteando junto à Prefeitura, porque na verdade a Cássia está ali como coordenadora do idoso na Secretaria de Desenvolvimento Social, mas a voz dela ali dentro também é pequena em relação à população idosa. Quer dizer, tem outras atribuições dentro da secretaria, que não são 100% atribuições para cuidar das demandas da população idosa. Estamos pleiteando, para 2024/2025, uma secretaria para os idosos, onde essa secretaria vai ter autonomia. Temos cidades no Estado e fora do Estado, menores do que nós,

que têm uma secretaria de idoso, para cuidar da população idosa. Porto Alegre com 1,5 milhão de habitantes, o Estado com 2,1 milhões de idosos ou muito mais, e a gente não tem um lugar em que realmente o idoso tenha voz. Destinei verba para a Secretaria de Desenvolvimento Social, para que criar um local só para o atendimento da população idosa, já vai para quase três anos, destinei verbas para construir um local, com computadores, com ar-condicionado, para atender essa população, mas foi deixado de lado, porque foi irrelevante, porque não é viável. “Ah, mas temos que cuidar das demais pessoas!” Temos que cuidar de Todo mundo. Mas nós destinamos uma verba para cuidar, para ter essas políticas públicas para a população de 60+, ou dos nossos idosos. Falta também, e tenho cobrado, vou continuar cobrando, vai ser uma exigência nossa agora para o próximo ano, ou nos dá o que nós queremos ou então a gente vai conversar mais sério. O que a gente não pode é aceitar que uma cidade envelheça e não tenha um tipo de política que cuide, realmente, dessa população.

SR. WAMBERT GOMES DI LORENZO: Diretor do Procon. Vereadores, muito obrigado por esse momento, pois podemos construir muita coisa a partir daqui. Ver. Cassiá, quanto à integração, eu já respondo tanto ao senhor como ao Ver. Alvoni, quando houve o Centro de Referência do Idoso, o Procon foi o primeiro parceiro, parceiro de primeira hora, e nós dissemos: nós vamos colocar um guichê do Procon lá. Ia ser na Av. João Pessoa, onde é o Cine Avenida. Sou um pouco impetuoso, o Procon vive uma crise já há alguns anos, o Procon, antes da pandemia, a força da mão de obra de atendimento ao público era dos estagiários. Nós tínhamos 23 estagiários. Houve momentos, já nesta minha gestão, eu estou lá há dois meses, em que tivemos só um estagiário. Agora, creio que temos três dos vinte e três. Eu aceitei, porque política sem pressão não se faz política, então em aceitei sem ter pessoal. Primeiro criei o problema, mas nós vamos estar com vocês, contem com o Procon. Como vamos resolver? Primeiro, temos o problema, depois criamos a solução, que bater nas portas e pedir pelo menos dois estagiários para ficarem o dia inteiro lá no centro de referência. Então, essa

parceria, essa integração o Procon tem feito. Dou outro exemplo, sábado passado, o Procon estava na comunidade Irmãos Maristas, justamente por causa de uma demanda da comunidade que envolvia o DEMHAB e o DMAE. Isso não diz respeito a esta comissão, acho que é mais para a CUTHAB esse tema, uma confusão, porque as contas individuais de luz estavam altíssimas porque aqueles condomínios, que não são condomínios porque as contas de luz estão no CPF do síndico, eles não têm o CNPJ, não existe condomínio ainda, é uma coisa desesperadora. Como o DMAE não entrega a água na caixa, então eles têm que bombear, eles têm uma conta de luz altíssima que tem que ratear com gente muito pobre, que foi despejada da Vila Nazário. Nós temos que entender a origem desse pessoal, então, gente muito pobre, foram da Vila Nazaré, que agora estão nos Irmãos Maristas. O Procon esteve lá sábado e mediou também uma reunião com o DMAE e o DEMHAB, porque precisa de uma decisão política para fazer a água chegar lá em cima, e o Procon fiscaliza serviços públicos. Nós vamos fiscalizar vários órgãos públicos a partir dessa semana, eu não posso adiantar porque prevarico se o fizer, mas nós temos vários órgãos públicos que vamos investigar. O DMAE não é segredo, porque ele presta um serviço que o Procon não só atua como investiga. Então, saiu dessa reunião que o DMAE vai ter um esforço político, porque a legislação protege, ele só tem obrigação de entregar até 10 metros de altura, e as torres lá dos Irmãos Maristas tem 23 metros, mas esses três metros, segundo a equipe técnica do DMAE, têm pressão suficiente para tentar fazer chegar. Então, nós estamos com o Procon, junto com esses outros órgãos do Município, Ver. Cassiá, integrando uma solução para que lá na comunidade Irmãos Maristas eles possam receber a água sem onerar tanto a conta de luz deles. Então, sábado nós estávamos lá, chamamos a Equatorial, esteve presente na ação, também para revisar os religamentos e a normalização, porque existe um sentimento de que a empresa está cobrando excessivamente as contas retroativas e também com juros. Então nós estamos revisando todas essas contas – só para dar o exemplo da postura integrativa que o Procon tem. Uma outra coisa que me causa espécie, senhores vereadores, que foge da nossa competência, é mais

competência da Assembleia Legislativa, e, pelo amor de Deus, não tenho nenhuma intenção de pautar a casa, nada disso, mas só uma sugestão, é que só existe uma delegacia de defesa do consumidor para todo o Estado do Rio Grande do Sul. São 15 milhões de gaúchos e uma secretaria, e todo mundo é consumidor, toda pessoa jurídica é consumidora, toda, entendeu? Se uma pessoa jurídica, o diretor dela compra uma cadeira para ele sentar, ainda que ele tenha uma loja de móveis, ele é consumidor. Então se multiplica aí aos milhões e milhões de consumidores do Rio Grande do Sul, entre pessoas físicas e pessoas jurídicas, e uma única secretaria. Eu não sei quantas do idoso tem no Estado, mas do consumidor só tem uma. Então, uma gestão, uma moção junto ao governo do Estado... Eu vou levar isso à Assembleia Legislativa, porque eu estou com um convite para ir para a comissão também, eu estive na audiência pública da Comissão Direito Consumidor da Assembleia Legislativa, terça-feira, na Restinga, para tratar de problemas da Equatorial, e eu vou fazer essa proposta lá, ou seja, criar pelo menos uma delegacia de defesa do consumidor metropolitana que seja, mas uma para o Estado inteiro é inacreditável que isso seja um fato. E uma última coisa que eu gostaria de comentar é que pela nossa prática e experiência, acho que a Defensoria Pública pode ter tido essa percepção também, para algumas corporações a infração compensa. Isso era muito comum na telefonia, porque desrespeitar o consumidor dentro de um cálculo financeiro de atacado, aquilo compensava. Porque o consumidor ia na justiça, levantava R\$ 5 mil, R\$ 3 mil de uma indenização, R\$ 10 mil, existe um entendimento do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul que não se pode enriquecer com indenizações por danos morais – está certo, seria uma causa injusta de enriquecimento. Então, esse cálculo é feito pelas grandes corporações. O que nós vamos fazer a partir de agora com as instituições bancárias, cujo produto delas é dinheiro, cujo resultado delas é o dinheiro sobre o dinheiro, é onerar o dinheiro. Então nós vamos, a partir de agora, aplicar uma política do máximo coercitivo, significa o seguinte: o meu limite legal de multa, o limite máximo, vai ser exercido contra quem abusa dos idosos. Nós vamos tentar fazer, no atacado não tem como atingir, mas no varejo nós vamos fazer com que

essas infrações contra o idosos sejam muito bem penalizadas, que a multa seja alta e com eles comecem a perceber que no lugar do lucro desejado, essas ações vão dar prejuízo. Essa é uma política que o Procon de Porto Alegre vai aplicar quando ocorrer claramente uma questão de fraude, de infração ou de má-fé. Uma outra coisa também, que é uma medida de um mês para cá, depois do fato: nós temos mais duas instituições, uma não é bancária, é um comércio, um varejo, que estão se recusando a receber as notificações do Procon, nós vamos fazer a mesma operação junto com a Guarda Municipal – ninguém é obrigado a receber, mas é obrigado a se identificar –, e aqueles que não respondem – porque não responder o Procon já é uma infração –, nós vamos começar, algumas instituições que violentam os idosos, a aplicar multa. Multa não é uma prática, apesar de ser uma possibilidade legal, porque a gente quer sempre resolver, mas com alguns infratores contumazes, nós vamos começar a autuar e multar pelo fato de não responder dentro do prazo legal as notificações do Procon. Isso também é possível e nós vamos fazer, aliás, essa semana mesmo estou aplicando uma multa contra um fornecedor que nunca responde o Procon, não está nem aí para o Procon, mas ele vai começar a se preocupar com o órgão a partir de agora, porque nós vamos autuar e multar o seu silêncio, legalmente isso é possível.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Obrigado, diretor. Eu gostaria de fazer um registro: eu e minha esposa, como consumidores, porque todos que estamos aqui somos consumidores, o quanto é importante o Procon, porque muitas vezes, digo essas vezes que nós precisamos, apenas com a ligação do Procon se resolveu a situação. Eles entendem essa medida como uma resposta rápida, e muitas vezes eles atendem porque é o Procon que está... Isso eu digo por experiência própria, minha e da minha esposa, inclusive, o senhor foi professor da minha esposa, eu digo sobre o fortalecimento desse órgão tão importante para a cidade de Porto Alegre.

SR. WAMBERT GOMES DI LORENZO: Presidente, eu fico muito feliz com esse seu relato, porque desde o ano passado, quando nós assumimos o Procon, a gente implantou uma política de no atendimento, chamado investigação preliminar, que é o primeiro momento quando tem reclamação, a gente fazer gestão junto ao fornecedor, usando esse poder de persuasão para solucionar o problema do consumidor. Então nós recebemos cerca de 1.500 reclamações por mês, dessas, cerca de 100 se transformam em processo sancionatório. Não quero ser magistral, não é isso, longe de mim, mas é o processo de defesa do consumidor, nos órgãos de defesa, tem dois momentos: quando você reclama e a gente vai perguntar o que aconteceu, isso se chama fase investigatório; quando a gente vê que ele não quer resolver, que ele vai ser autuado, aí a gente abre um processo já no SEI, que é um processo administrativo *stricto sensu*, em sentido próprio, que já é um processo sancionatório, cujo resultado é com ampla defesa, contraditório, é um processo inquisitorial, mas que no final ele vai ser punido ou não. Então nessa primeira fase a gente resolve cerca de 1.300 casos por mês com um telefonema, com um *e-mail*, com uma conversa com o fornecedor para que ele atenda ao consumidor.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): A Sra. Neli está com a palavra

SRA. NELI MIOTTO: Eu sou presidente do Conselho Municipal do Idoso. Eu quero retomar, e aí eu voltar à parte prática da nossa discussão, pois o Conselho Municipal do Idoso administra ou aprova recursos para as instituições que exercem, executam trabalhos para a pessoa idosa, principalmente assistenciais, e Instituições de Longa Permanência Para Idosos – ILPI, asilos, grupos de convivência, entidades que atuam na defesa e proteção da pessoa idosa. E nós estamos com um caso tão grave, eu diria negligência do poder público municipal, que um processo, para liberar recursos para uma entidade que atua lá diariamente, com 50, 100, 150 idosos, que é o caso dos asilos, leva cerca de – temos um levantamento aqui – 200 dias para liberar recursos. Isso é um absurdo, isso é uma violência contra o idoso que está lá na ponta, que precisa receber o

atendimento. Então, enquanto Conselho Municipal do Idoso, faço um apelo ao Legislativo, principalmente a quem está como governo, para que olhe para essa situação das ILPIs, para que olhem a situação das entidades que necessitam dos recursos para poder se manter. Nós temos asilos que estão pedindo comida; temos entidades, vou colocar abertamente, o lar do cego idoso, que está pedindo: “Por favor, a gente precisa de cesta básica, a gente precisa de alimentação.” O poder público não libera o recurso que foi captado por eles, que está dentro do caixa do Conselho Municipal do Idoso; o poder público diz que precisa passar para a Controladoria-Geral do Município – CGM, para a Procuradoria, enfim. Nós temos uma média de 100 dias de prazo de tramitação de processos para receber um recurso que foi captado pela própria entidade, para desenvolver seus projetos. E aí nós temos diversas questões, temos a falta de pessoal, temos um sistema burocrático engessado – o sistema público, infelizmente, tem essa questão de ser muito, muito engessado, mas o idoso que está lá precisando de comida, o idoso que está lá precisando de abrigo, precisando de cobertor, ele não pode esperar, ele precisa para ontem. Pensem no idoso que têm necessidades de mobilidade, que não têm um fisioterapeuta que possa trabalhar com ele nestes dias frios – a circulação fica comprometida. O frio é maior! Pensem naquele idoso que precisa de um cobertor para dormir de noite lá na ILPI, e a instituição não tem dinheiro para comprar o cobertor. A gente, enquanto Conselho Municipal do Idoso, se sente violado. Eu acho que esse é o termo, porque nós não conseguimos chegar na entidade e dizer: “Eu vou te dar um cobertor, eu vou te dar a cesta.” Nós tentamos nos auxiliar em rede, mas a gente precisa do poder público, a gente precisa que o poder público desentreve os recursos que são da entidade. Nós não podemos esperar 100 dias para receber um dinheiro que foi captado pela entidade, que é de renúncia fiscal de empresas, enfim, de pessoas físicas e pessoas jurídicas. Nós precisamos deste esforço para atender quem mais precisa lá na ponta. E no inverno, infelizmente, essa necessidade é dobrada, é muito maior. Então, pensar na questão da violência financeira, pensar na questão da violência patrimonial, pensar na questão da violência física, é importantíssimo, mas a gente precisa

também pensar o que nós, sociedade, estamos fazendo para aquela pessoa que está numa ILPI, para aquele que está abandonado, que não tem mais família, pós-pandemia – temos muitos casos de pessoas idosas que não tem mais familiar, ou que tem um familiar que precisa trabalhar para sobreviver e não consegue cuidar da pessoa, também, quando não o explora, porque não tem quem cuide da pessoa em casa – e aí ele tem que fazer a opção de trabalhar, sobreviver e sustentar ou internar uma pessoa numa ILPI. Eu acho que este movimento que nós necessitamos, aí ele vem via poder público, governo do Estado, via governo municipal, via sociedade civil, mas ele precisa deste esforço de todos, não dá para gente ficar esperando que o outro faça aquilo que é competência nossa. Nós somos filhos de alguém; nós, alguns não, são pais de alguém. Nós também vamos chegar na velhice, tomara que cheguemos, inclusive. Então, precisamos nos preocupar com isso, e não é amanhã ou depois, no ano que vem, é para ontem. Hoje vai ser um dos dias mais frios no inverno de Porto Alegre, lembro isso. Obrigada.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Obrigada, presidente Neli. Contribuindo com o que a senhora estava falando, o que nós temos que fazer? Vamos então ver os atores dessa novela, desse episódio, e vamos trazê-los para uma conversa. O que precisa? Quem é o responsável, quem libera o dinheiro? Qual é o secretário, qual é a pessoa responsável? Vamos colocar numa mesa, vamos sentar, vamos mostrar para eles o que falta, que não pode esperar tanto tempo. A Sra. Cássia Andréa Kuhn está com a palavra. Na sequência, a Sra. Karen. Aproveito para cumprimentar o Ver. Bobadra.

SRA. CÁSSIA ANDRÉA KUHN: Sou coordenadora dos direitos do idoso de Porto Alegre. Fiz alguns apontamentos aqui, mas vou aproveitar o gancho da Neli, também sou conselheira do Conselho Municipal do Idoso; infelizmente tudo isso que a Nely retratou aqui – sou do Executivo, estou aqui representando o Executivo – é uma verdade, não é Neli, a gente sabe diariamente que demora, que atrasa, e eu não estou aqui para defender a SMDS, mas atrasa na SMDM,

atrasa na PGM, atrasa na Controladoria; de fato aquela pessoa que está lá na ponta não tem tempo de esperar. E aí já com base nisso que tu estás dizendo, já puxando o gancho das violências que nós vínhamos falando, eu gostaria muito de estar aqui dizendo que a gente vai fazer esforços, que a gente vai fazer fiscalização em ILPIs, porque nós temos um número muito grande de ILPIs que são clandestinas, que a gente não tem, dentro do conselho – não é, Neli? –, o cadastro dessas ILPIs. Mas nós, infelizmente, em primeiro lugar, não temos recursos humanos, não temos pessoal para fazer essa fiscalização; e, ainda que tivéssemos pessoal para fazer essa fiscalização, nós, há poucos dias, recebemos a ligação da delegada Ana e fomos visitar uma ILPI, onde nós encontramos 40 idosos numa situação que ninguém gostaria de estar. E nós não temos como fechar uma ILPI dessas, porque nós vamos fechar e vamos colocar onde, se nós não temos vagas? Não temos política para gerar vagas para abrigar esses idosos. Nós, hoje, em Porto Alegre, infelizmente, não temos.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): E, para complementar, eu, praticamente toda semana – eu acho que os demais vereadores também –, recebo demandas de famílias, filhos, enfim, pedindo auxílio de alguma clínica para poder botar os seus pais.

SRA. CÁSSIA ANDRÉA KUHN: É, e com base nisso, vereador, tem a seguinte situação – é tudo uma junção, vai juntando uma ponta aqui, outra ali –, os filhos, muitas vezes, nós temos filhos zelosos e tudo, mas nós temos um grande número de filhos que quer se ver livre, porque aquele idoso não é mais lucrativo. E aí ele busca qualquer instituição, não se preocupa se é cadastrada, se não é cadastrada, se tem as condições. Aí ele já está cometendo o crime do abandono, já é uma violência. E chega lá, essa ILPI comete outra violência, porque ela tira o cartão daquele idoso para garantir o valor. E outra violência que eles vêm cometendo – é um assunto que também está aí bem emergente – é quanto à questão das fraldas. Muitas vezes, essa ILPI cobra dos familiares as fraldas para esse idoso que está lá e que utiliza fralda, e vai ao posto, com a procuração do

filho, e retira essa fralda gratuitamente. Então a gente tem uma gama de vários várias violências e vários crimes que acontecem juntos; é só com a nossa união e com a nossa capacidade de discutir isso e levar para frente...

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Eu fui, por quase 20 anos, conselheiro tutelar aqui na cidade de Porto Alegre; e a visão que eu tive, assim como nós estamos tendo aqui, é que, infelizmente, tanto criança como adolescente e também idoso virou um grande balcão de negócio. Essa é a realidade.

SRA. CÁSSIA ANDRÉA KUHN: Exatamente. E aí, com base nisso, na coordenadoria, como a Dra. Ana falou aqui, e a Neli tem conhecimento, nós somos três pessoas. Hoje, nós somos três, porque a gente era uma “euequipe”, era só eu; mas hoje, além de mim, nós temos o Sílvio, que já está há bastante tempo na coordenadoria e que também ajuda muito; ele tem uma história com bastantes informações sobre o idoso. E agora nós recebemos uma agente administrativa, que veio para nos ajudar nessa situação das fraldas, que veio para a SMDS, então são diversas situações, e eu vejo que elas ficam presas nos recursos humanos. Eu acho que os recursos humanos e também as verbas vêm para gerenciar essas políticas, porque, se nós tivéssemos hoje um local onde pudéssemos colocar, institucionalizar os idosos que estão em clínicas que não têm condições, que são depósitos de idosos, nós já poderíamos dar um grande passo, porque nós procuraríamos pessoas para fazer, faríamos um mutirão com Procon, com Vigilância Sanitária, com Secretaria Municipal da Saúde, com a própria Delegacia do Idoso, com Comui, com defensoria. A gente faria mutirões e faria fiscalizações nas clínicas, mas não nos adianta, porque nós não temos onde colocar esses idosos.

Eu vou aproveitar e vou falar com relação ao centro de referência do idoso. Quando eu assumi a coordenadoria, eu fui para lá sabendo que abriria o centro de referência do idoso, que teria uma emenda por parte do Ver. Alvoni, que estaria lá; enfim, não abriu até hoje esse centro de referência do idoso, ele se

transformou – preciso trazer aqui a informação correta – num centro de referência em direitos humanos, que, prioritariamente, atenderá o idoso. O que é esse prioritariamente? Então ele é bem longe daquilo que o vereador falou aqui, ele é bem longe da situação de nós termos uma delegacia, de nós termos um atendimento da delegacia, do Procon, ele simplesmente vai poder ouvir. Nós vamos ter assistentes sociais, psicólogos, advogados que vão ouvir os direitos, todos os braços dos direitos humanos, onde está coordenadoria da mulher, a coordenadoria da diversidade, a coordenadoria da igualdade racial, a coordenadoria do idoso e a coordenadoria dos povos indígenas e migrantes. Então vai ser uma coordenadoria de direitos humanos, onde vai ter um atendimento 24 horas, e dali vai se poder fazer o encaminhamento dentro das possibilidades daquilo que existe, para os idosos, durante 24 horas. Então, se for alguma questão de violência que se vai encaminhar, também não se pode encaminhar para a Delegacia do Idoso na madrugada, teria que ser para uma delegacia de pronto atendimento. Se for um caso de saúde, o idoso será encaminhado; se for um caso que precise de uma tutela de urgência, os advogados estarão lá, vão trabalhar e vão encaminhar, possivelmente, à defensoria. E a resposta que se tem para isso, sobre não se ter um centro de referência do idoso – conversava aqui com o Dr. Wambert –, é que, se tivéssemos esse centro de referência do idoso, como nós somos cinco coordenadorias, teríamos que ter centro de referência da mulher, da diversidade, e isso seria inviável para o Município. Só para trazer a informação do porquê não termos. Agradeço a participação aqui, peço por mais momentos em que nós possamos trazer as nossas angústias e tentar resolvê-las. Obrigada.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Nós vamos ter.

SR. WAMBERT GOMES DI LORENZO: Só um comentário, porque eu estava conversando com ela aqui, presidente, existe uma crise de racionalidade nessa questão da inclusão, porque não importa a que minoria tu pertences, tu vais ser idoso um dia. Então é um tipo de analogia que não faz absolutamente nenhum

sentido. Comparando muito mal, há a questão do consumidor, que não há nenhuma pessoa física ou jurídica que não seja consumidora, não importa a natureza, o tamanho do negócio. Então essa questão do idoso é algo assim... E esse argumento é um argumento totalmente irrazoável, que, se abrir para o idoso, tem que abrir para as minorias; mas idoso não é minoria, ele é a totalidade. Todo mundo é um idoso em potencial. É simples assim. Obrigado.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Obrigado.

SRA. CÁSSIA ANDRÉA KUHN: Nós – só para complementar – vamos ter idoso negro, idoso LGBT, idosa mulher, idosos de todos os jeitos, então acho que é de se pensar melhor nessa situação.

SRA. KAREN GARCIA DE FARIAS: Eu sou consultora para diversidade e eu sou conselheira, presidente do conselho do Instituto Lab60+, Movimento Lab60+ constituído em São Paulo, e trabalho para a Longevida, uma consultoria especializada em envelhecimento, e também sou fundadora da KGF Consultoria Diversidade e Inclusão. Sobre diversidade, eu gostaria de esclarecer que a gente fala em grupos minorizados, porque negros, mulheres não são minorias, velhos também não são minorias, são minorizados, porque se nós formos ver nos números da população brasileira, são majorias: mulheres são majorias, negros são majorias, e os velhos, vamos lembrar que a população de mais de 30 anos já é maioria na população brasileira, conforme o IBGE divulgou na semana passada. Então a população com menos de 30 anos já está em apenas 43% no Brasil, conforme divulgado pelo IBGE na semana passada. E de acordo com o relatório mundial sobre idadismo que a OMS, Organização Mundial da Saúde, divulgou em 2022, a maior causa da violência contra a pessoa idosa, conforme foi citado aqui já, é o idadismo. Então o idadismo é toda a discriminação contra a idade. Acontece que conforme a gente vai envelhecendo, o idadismo vai se tornando mais forte, vai piorando, e aí quando a gente se torna velho, e eu já sou uma mulher de 56 anos, as coisas vão ficando cada vez pior. Então se a gente é mulher já é difícil ao longo da vida, com o envelhecimento, vai ficando mais

difícil; se a pessoa é negra, vai ficando ainda mais difícil; se a pessoa, além de ser negra, mulher, tem alguma deficiência, a camada vai ficando ainda mais pesada. Então o envelhecimento torna todas as outras dificuldades, se existentes ao longo da vida, ainda piores. Bom, o idadismo então está por trás, conforme a OMS fala, de grande parte dessas dificuldades. Eu gostaria de me solidarizar com todos os depoimentos que trazem muito claro essas características e essas dimensões do idadismo. Quando a presidente do conselho fala a respeito das dificuldades de liberação de verba, por exemplo, isso é um exemplo claro do idadismo estrutural. Isso é uma violência da estrutura do sistema contra a pessoa idosa. Quando fala das dificuldades, quando traz, por exemplo, um gerente de banco – que foi um outro exemplo aqui trazido – oferecendo um financiamento para a pessoa idosa, isso também é um exemplo de idadismo, é o exemplo de um idadismo interpessoal, que é de uma pessoa contra outra pessoa praticando esta violência. E eu penso que o pior de todos é o idadismo contra a gente mesmo. Quantos aqui não se acham velhos? Quantos aqui ainda têm dificuldade e ainda não se entendem como pessoas que estão envelhecendo? E quantas pessoas dessas que se deixaram cair no golpe, e por causa da vergonha, não foram buscar os seus direitos porque pensaram assim: “Poxa, eu estou velha”. “Poxa, eu sou frágil”, em vez de se olharem como vítima, o que realmente foram, pois qualquer pessoa pode cair numa cilada, qualquer pessoa pode ser vítima, mas não, “Porque eu sou velha, eu caí na cilada”, “É porque eu sou velha”. Se enxergaram como velhas, como vítimas, como frágeis, como vulneráveis, como incapazes. Ou seja, o autoidadismo permitiu que talvez elas não se defendessem como pudessem ter se defendido, utilizando a lei a favor delas. Então, de acordo com a OMS, a educação para as pessoas se enxergarem, se perceberem, usarem a idade a favor delas, percebendo que a velhice é potência, que com a velhice vem a experiência, vem a sabedoria, percebendo que, sim, estou mais velha, mas que bom que eu estou mais velha, porque o contrário disso é que eu estaria morta... Fazendo ações de intergeracionalidade, proporcionando trocas entre jovens e crianças com pessoas mais velhas para que os jovens possam entender que quando eles

chegarem na fase adulta e na fase da velhice eles possam também ser pessoas que valorizem aquilo, porque hoje em dia as famílias estão cada vez menores e as crianças não estão mais experimentando a convivência com os mais velhos, por isso, muitas vezes, enxergando uma velhice distorcida. A OMS sugere ações intergeracionais, campanhas educacionais – por meio da Câmara e de campanhas que os vereadores possam promover –, e de políticas públicas. O [Estatuto do Idoso](#), por exemplo, indica que as escolas realizem, em todos os níveis, educação para o envelhecimento. Eu sugiro aqui aos vereadores que a gente promova nas escolas a educação para o envelhecimento, porque hoje a gente tem 23% da população já com mais de sessenta anos, mas daqui a pouco vai ser muito mais do que isso. E as crianças, os jovens – e aqui nós temos vários jovens trabalhando – vão envelhecer daqui a pouco, e esses jovens precisam aprender a envelhecer. Nós, os mais velhos, temos o INSS; mas esses jovens não vão ter INSS. Será que eles vão aprender? Será que eles já estão prontos? Porque eles vão precisar, por exemplo, ter poupança, porque eles não vão ter uma previdência social, como nós tivemos e temos. Isso tem que estar no banco escolar. Se não, como é que vai ser no futuro? Se hoje a gente já vê nas ruas de Porto Alegre velhos morando na rua, muito mais velhos, morando na rua. Como é que vai ser se a gente não ensinar nossas crianças e os nossos jovens a poupar? Porque não vai ter previdência para eles. A gente tem que pensar educação para o envelhecimento. Bom, desculpa se eu falei demais. Obrigada.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado. A Sra. Ruti Mendes está com a palavra.

SRA. RUTI MENDES: Primeiramente, boa tarde a todos os presentes. Hoje estou representando o idoso, não estou, como é que se diz, liberada representar ninguém.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): A senhora quer fazer alguma pergunta?

SRA. RUTI MENDES: Sim, à senhora do Comui, presidente, olha estou cada vez mais chocada. Eu sou de grupo de idosos há 25 anos, praticamente desde a criação do Comui, e olha, as coisas quase não melhoraram para nós, idosos, de 60 ou mais. Eu participo de tudo, quem me conhece sabe que eu sou bem participativa, em relação a mim e todos nós, idosos. É muito importante o senhor, o doutor da Defensoria, tem que de uma vez, mexer na raiz, porque eu estou aí há 25 anos participando de tudo, e olha, nem 50 % melhorou pra nós, idosos, isso sendo que somos a maioria. Então é angustiante, e eu estou saindo chocada daqui, porque, olha, tem que mexer, convocar os idosos em massa. Vocês que estão aí, que são do direito, são políticos, o senhor Alvoní, presidindo sempre – não tenho queixa nenhuma da Frente Parlamentar, que, quando nós procuramos, nos socorre à medida do possível. As coisas têm que ser para ontem. Pelo amor de Deus! Eu vim mais de uma vez, tinha outras coisas a fazer, me chamaram até para um protesto de professores. Há vários professores – eu voltei a estudar, vou tirar jornalismo, estou me preparando. Não existe essa de idade para tudo, tu ser isso ou ser aquilo. Tu tens que ser uma pessoa consciente, se posicionar nos teus direitos e ir à cata também. Tem que ter um mutirão, mais cartilhas e mexer lá na raiz. Cada vez somos aí... Eu, no meu curso, no ano passado, eu fiquei chocada com uma moça, ela aparenta uns 15 anos, minha colega, e ela se dizendo que tinha diferenças no curso e olhando para os lados; por isso que eu estou olhando. Aí o professor disse: qual a diferença? Tem muita diferença de idades aqui, será que vão conseguir? E, olha e a maioria dos jovens rodaram. Não é por aí que se mede, e aí pondo no grupo, e eu pus assim: Eu só tenho gratidão por esse momento que eu estou, 70 anos. É o conhecimento que eu tenho agora e as vivências, a paciência e também o respeito por todos. Então, para amanhã, o jovem tem muito tempo de batalhar e coisa, tu falaste muito bonito, parabéns. Mas nós temos que também batalhar para ontem, nós, idosos. Estou vendo que eu vou me fazer a minha passagem e eu vou ter que voltar sim, para ser uma nova jovem, porque vou fazer a minha passagem sim, de realização em sentido de muita coisa para o idoso. Como eu sou espiritualista, eu acredito na reencarnação. Então eu vou ter que voltar,

continuar e me juntar com o doutor ali pra cutucar ele, Dr. Rafael, eu ainda encontro contigo. Obrigada.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado, dona Rose. A Sra. Nilce Delgado está com a palavra.

SRA. NILCE DELGADO: É o seguinte, eu sou a Nilce Delgado, a ANAPPS, frequento aqui a Câmara, com o doutor Alvoni Medina, fui acometida com um golpe, estou pipocando em diversos órgãos, fui até na Defensoria Pública, foi agendado, levei documento, esperei três meses ou quatro meses com a agenda e até agora não resolveram nada, esperei e não me deram o retorno. Então assim, eu tenho 70 anos, fico nervosa, fiz uma ponte safena, não posso ficar nervosa, não posso me incomodar. E até agora, foi em 2020 que fui acometida com esse golpe, a minha família não sabe, porque daí vão dizer: bah, com 70 anos, tu conseguiste fazer isso. E aí eu estou sozinha, tomo remédio, tenho insônia, e até agora já fui em diversos órgãos e até agora não resolveram. Então eu peço que me ajudem, porque não tenho condições, e a dívida agora de R\$ 6 mil e pouco está em R\$ 21 ou R\$ 24 mil. Então de onde que eu vou tirar esse dinheiro? Se eu tenho uma filha, um neto de seis anos que está toda hora pedindo iogurte, e não tenho condições. Fiz um investimento, que a minha casa chovia mais do que na rua. Tive que fazer o telhado, gastei e estou gastando, fiz um financiamento, estou pagando até agora. Então não tenho condições, nada, do meu salário, eu ganho o salário mínimo. Então seria isso, eu quero só uma ajuda pra eu poder me virar e fazer alguma coisa, resolver isso. Eu sei que é difícil, ninguém tem nada que ver com a vida. Mas eu estou pedindo uma ajuda, eu tenho 70 anos e estou nessa situação. Imagina as pessoas que não têm condições de estar aqui com vocês. Então claro que eu agradeço. Gratidão por todos, e peço uma ajuda para eu resolver o que que eu posso fazer da melhor maneira possível. Obrigada.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Obrigado, Ana Nilce. O senhor quer responder ou depois? Tem mais uma pergunta.

SRA. SAMANTA MOTA: A Dona Nilce já nos procurou, não é, Dona Nilce? Só para dar uma resumida, Dr. Wambert e Dr. Rafael, a gente ligou para o Itaú, hoje mesmo eu consultei o SPC Serasa, está em 29.000, e foi um golpe em que ela caiu em dezembro de 2020.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SRA. SAMANTA MOTA: E. só foi feito boletim de ocorrência, ela não tem condições da função de advogado. E aí na outra oportunidade em que a Dra. Mariana estava aqui, ela até comentou com ela. E aí hoje ela retornou, então, com essa mesma demanda, e é isso que está deixando-a tão doente assim.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SRA. SAMANTA MOTA: Ótimo. Podemos passar, então aqui, vereador?

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): A Sra. Márcia Teresinha

SRA. MÁRCIA TERESINHA MACIEL ROSA: Boa tarde. Entrei aqui, eu sou professora, por uma bênção divina. Eu fui até a Assembleia Legislativa, nos direitos humanos, tentar socorro em relação à minha mãe. Eu sou professora aposentada do Estado e sou professora da ativa do município de Viamão, e há três anos, eu fui socorrer a minha mãe em casa, que estava com meu irmão morando com ela, "drogadito". Por um pedido de socorro, vim de outro município, e ali começou o martírio, tanto da minha mãe, quanto o meu. Nós somos agredidas, eu tive quatro protetivas. Descobrimos, depois de um ano e meio, que os outros três irmãos não poderiam entrar na casa da minha mãe, meu irmão não deixava. Nós nem sabíamos o que que era Alzheimer, a minha mãe estava

com Alzheimer, isso depois de um mês incisivo de idas a médico, pedir para diretor da PUC, enfim, tudo. Aí veio o diagnóstico. Como o meu irmão foi preso em flagrante na situação, ele tinha R\$ 6.000 na roupa e pagou a fiança e saiu primeiro do que nós lá da delegacia. Desde então eu estou enfrentando, assim, horrores, horrores. Consegui uma redução de carga horária para cuidar da minha mãe, fiz mais de 11 cursos em relação ao Alzheimer, porque eu não tinha noção do que que era lidar com Alzheimer, a demência, a dificuldade disso. O que que aconteceu após toda essa tramitação de ação penal contra o meu irmão? Eu fiquei... quando eu entrei na casa da minha mãe, eu tenho tudo junto ao Ministério Público, as filmagens, tudo, tudo, tudo o que vocês possam imaginar; todas as provas comprobatórias do abandono que estava a minha mãe, de tudo, de toda situação; minha mãe comendo comida podre, lixo dentro de casa. Só eu sei o quão foi difícil. Eu larguei minha casa, vim para os cuidados da minha mãe. Quando eu entro com processo de curatela, para a minha surpresa, o meu irmão se... Como ele tem amigos advogados, enfim, faz parte de uma firma aí, eles transformaram um processo de curatela num litígio. Hoje em dia eu passei a ser ré, e o meu irmão à vítima. A minha mãe foi retirada de dentro da minha casa na semana passada, com todos os cuidados que vocês possam imaginar. Eu modifiquei a casa da minha mãe para uma portadora de Alzheimer, a minha mãe só não tem um canal no Youtube, porque eu achei que não era o momento. A minha mãe tem uma vida social, a minha mãe tem tudo que vocês possam imaginar, tudo que ela tinha foi gasto com ela e comprovado nesse sentido; a minha mãe tem dois médicos. Desde que foi nomeada uma dativa, em função do litígio, e desde que ela entrou ela não me conheceu, ela pediu a internação da minha mãe. E eles conseguiram isso na semana passada, e colocaram minha mãe numa clínica de idosos. Faz 15 dias que a minha mãe está lá. Eu já estou pagando o segundo advogado; R\$ 20.000, eu não sei de onde eu vou tirar. Eu estou reduzida a uma hora de visita lá dentro. Enquanto que o que bateu na minha mãe, no dia em que minha mãe foi internada, ele escolheu a clínica. Então, assim, eu estou pedindo socorro, eu não sei mais o que eu vou fazer. Eu tenho uma hora para visitar a minha mãe, eu trabalho em Viamão na parte da

manhã. Eu volto da Zona Leste, eu tenho que ir lá na Zona Sul. Chego sempre na síndrome do pôr do sol. A minha mãe está emagrecendo dia após dia. Nesse frio, eu levei todas as roupas novas para minha mãe, a minha mãe estava de camiseta e uma blusinha e com a garganta fechada, fazia três anos que a minha mãe não se gripava, não tossia nada. Eu estou na Delegacia do Idoso com processo contra o meu irmão no Ministério Público, e esse advogado fez 38 páginas de recurso, e hoje foi negado o embargo que ele fez, pelo relator. Agora só tem mais uma chance lá para os outros juristas lá, para os desembargadores votarem. Eu quero ir para a imprensa, eu quero fazer qualquer coisa, faz em três dias que eu não consigo mais dormir. Essa é a maior violência contra o idoso. Eu estou com uma protetiva contra o meu irmão e eu não consegui, eu sai de casa para levar minha mãe para não deixar fazer todo aquele tumulto com a minha mãe. Um dia antes, quando a dativa tentou internar a minha mãe, eu chamei a Brigada, eles viram as condições: “Mas por que que a Dona Tereza vai ser internada? Ela não tem... e a filha dela cuida dela, ela está em ótimas condições”. Mas esse foi sempre o intuito porquê? Porque o meu irmão comprou um apartamento Imbituba, que eu não conheço, mora nesse apartamento. Dois irmãos, eu e meu outro irmão não conhecemos. Há dois anos e meio, ele pegou o carro da minha mãe, foi para lá, e a dativa nada fez com os bens, ela está preocupada com a pensão que a minha mãe ganha. Eu tirei, de dezembro para cá, ela bloqueou as contas, eu já tirei mais de R\$ 30.000 em empréstimo para poder dar condições para minha mãe, já a denunciei na Delegacia do Idoso. Deixar minha mãe... ela não sabe o remédio que minha mãe toma, ela não sabe o que minha mãe precisa. Comida, se eu não tivesse até agora em pé, a minha mãe teria morrido. Então quero pedir ajuda para vocês. Ontem eu fui lá, foi muito difícil. Eu não estou conseguindo falar isso para ninguém e hoje eu entrei aqui vocês estavam falando sobre isso. Eu vim aqui nos direitos humanos pedir ajuda. Eu não sei mais o que que eu vou fazer. Quando se fala em violência contra o idoso, quando a senhora fala que é lá na raiz, a justiça, com todos os vídeos, com tudo que tem lá, simplesmente continua a situação da minha mãe, ter que internar a minha mãe; tem que ter quem cuide dela, a minha mãe tem amor, tem

carinho, tem família, a minha mãe não tem que estar jogada dentro de um hotel, que diz que é o hotel de idosos, que no primeiro dia que eu levei minha mãe, não é tudo liberado, hoje eu sou restringida a chegar lá num sofá e sentar com a minha mãe, e ver a minha mãe chorando lá que quer ir embora, eu tenho todas as gravações aqui. É impossível que a justiça não possa fazer alguma coisa por mim, pela minha mãe principalmente. Obrigada.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): Dona Márcia, o Dr. Rafael, assim que terminar aqui, ele vai conversar com a senhora.

Vamos para os encaminhamentos finais. Duas perguntas; uma para o nosso diretor do Procon e uma para a delegada, pra encerrar. Quais as causas mais comuns, os golpes mais comuns que a senhora tem presenciado contra os idosos? E, para o meu diretor do Procon: por que que os juros dos bancos são tão altos e não respeitam a inflação? Eles estão acima da lei? Como é que funciona isso? São perguntas que me foram repassadas.

SRA. ANA LUIZA CARUSO: Os golpes mais comuns são esses que envolvem os meios eletrônicos, de forma geral, esses que alguém liga, além desses do WhatsApp de, parentes pedindo dinheiro, trocando só a foto, dizendo: “Ah, eu troquei de número, mas sou eu...”; e aí o idoso acredita, porque acredita que o parente esteja numa necessidade urgente de ter aqueles valores em conta; nós temos os telefonemas que, em síntese, eles dizem assim: “Você fez uma compra?” Aí o idoso diz: “Não, eu não fiz” “Então pra eu dar baixa aqui, que fizeram uma compra no seu cartão, eu preciso de uma foto do seu CPF, do seu RG, do seu número de conta, sua senha...” E, aí, com aqueles dados, baseado na boa-fé e na crença de que seja uma ligação legítima, o idoso acaba passando os dados e com esses dados é contraído um empréstimo ou feito uma conta. São esses os que a gente tem em maior número.

SR. WAMBERT GOMES DI LORENZO: Presidente, o juro segue, até certo ponto, uma lógica de mercado. Então não há uma regulamentação do juro; existe

uma lógica mercadológica, mas o judiciário tem entendido que os juros têm que seguir uma lógica de um a dois por cento ao ano; isso não inclui correção. Então esses juros podem ser revisados numa esfera judicial. O que é importante colocar, eu tenho tentado ter uma postura mais pedagógica com os consumidores que procuram o Procon, é que o Procon não é um órgão judicial. Então nós não temos a faculdade de obrigar a fazer ou não fazer. Há pouco tempo tivemos um caso bancário, que a senhora ficou frustrada por que: “Vocês não resolvem nada..” Eu disse: “Olha, o banco não nos respondeu; eu não posso obrigar o banco; agora eu vou punir o banco por que não respondeu...” Ela queria justamente rediscutir os juros, e eu estava explicando pra ela então que o Procon não é um órgão judicial, ele não pode.... Ele pode mediar o conflito e fazer com que o banco voluntariamente, numa composição, diminua o juro, mas não pode obrigar. Isso é faculdade do Poder Judiciário. Então obrigar a fazer ou não fazer é faculdade judicial. Agora, o que nós podemos fazer é dissuadir e persuadir, como eu expliquei no começo aqui da nossa reunião, a partir do nosso poder de coerção, nosso poder coercitivo. Aí, a gente, no telefonema, como o Ver. Marcelo falou, naquele telefonema, numa linguagem mais simples: “Tu queres resolver ou queres responder a um processo aqui no Procon?” E a pessoa sabe que o final do processo pode ser doloso no impacto para as finanças da empresa, dependendo da multa né.

SR. RAFAEL MAGAGNIN: Da parte da Defensoria Pública seria agradecer aqui essa oportunidade de a gente poder conversar, debater e dialogar, tentar encontrar soluções pros casos que estão sendo narrados hoje. Nós tivemos aqui novos relatos de novas situações envolvendo golpes. E em conversa aqui com quem trabalha e quem atua diariamente no atendimento também às pessoas idosas, a gente consegue perceber novas maneiras de abordagem, e a gente precisa estar cada vez mais atento a isso. Então eu quero mais uma vez agradecer e colocar a Defensoria Pública à disposição, como aqui o Dr. Wambert relatou, a Defensoria, muitas vezes, é quem vai ter o acesso ao Poder Judiciário, é quem vai poder levar essa demanda, e quem sabe, até nas palavras também

da delegada, a Dra. Ana, buscar resgatar de volta esses valores, na medida do possível, que foram descontados indevidamente. Nós tivemos, em algumas ações civis públicas, acordos realizados com as instituições financeiras pra devolução mesmo dos valores, porque eles percebem que há normativa, há resolução do Banco Central, há legislação que responsabiliza os bancos também por esses empréstimos indevidos. Então é momento de nós agirmos fortemente pra buscarmos esses valores de volta, e também pra gente buscar evitar que novos aconteçam. Muito obrigado.

VEREADOR ALVONI MEDINA (REP): E que agradeço. Eu quero deixar aqui, se alguém quiser, a cartilha: Alerta de Golpes, a gente pode enviar pra vocês através do WhatsApp, quem deixou o número aí; é uma cartilha da Samantha Sittart, que é uma psicóloga, ela criou essa cartilha de orientação, se alguém quiser depois a gente envia para vocês. Quero agradecer a todos pela presença aqui nesta tarde, e, com certeza, nós vamos trabalhar dentro do que nós ouvimos aqui, para vermos como podemos fazer pra mudar essa situação. Que Deus abençoe a todos. Obrigado, delegada, obrigado, diretor Wambert, obrigado, presidente, obrigado Alex, obrigado, Rafael; obrigado a todos.

PRESIDENTE CONSELHEIRO MARCELO (PSDB): Nada mais havendo a tratar, encerro os trabalhos da presente reunião.

(Encerra-se a reunião às 16h18min.)