

**VISITAS DA COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA DA
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO A EQUIPAMENTOS DE ACOLHIMENTO À
POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA / 2023:**

CAE Família Central Plaza

**VISITAS DA COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA DA
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO A EQUIPAMENTOS DE ACOLHIMENTO À
POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA / 2023:**

CAE Família Central Plaza

Vereadores:

Luna Zarattini
Jussara Basso
Ely Teruel
Professor Toninho Vespoli
Rinaldi Digilio

Coordenação e produção textual:

Maria Luiza Gama
Teresa Cristina Borges

Pesquisa:

Júlia Naomi Panisi Toko
Ruan Almeida de Oliveira
Verônica Brito Sepúlveda Martines

Apoio:

Priscila Rodrigues de Souza

Imagens:

Victor Ângelo

Revisão:

Júlia Naomi Panisi Toko

1. INTRODUÇÃO

A prerrogativa dos vereadores de fiscalizar o Poder Executivo desempenha um papel fundamental na manutenção da transparência e na salvaguarda dos interesses da comunidade. No exercício de suas funções, os legisladores têm o dever constitucional de monitorar as ações do Executivo Municipal, assegurando a legalidade e eficiência na gestão pública. Neste sentido, a realização de diligências emerge como uma ferramenta indispensável para a obtenção de informações precisas e aprofundadas, permitindo uma análise criteriosa dos assuntos em pauta.

A Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo, atendendo a solicitações de organizações e movimentos sociais da população em situação de rua, conduziu visitas de monitoramento e avaliação aos serviços de acolhimento entre os anos de 2021 e 2022¹. O propósito dessas diligências foi analisar de perto as condições oferecidas por tais serviços, visando identificar eventuais deficiências e garantir a qualidade do atendimento prestado. Como resultado destas ações, foi produzido um relatório abrangente, destacando em detalhes os problemas identificados durante as visitas e apresentando uma análise aprofundada da eficácia dos serviços de acolhimento à esta população na cidade.

A referida Comissão tem a prerrogativa, prevista no Art. 46 do Regimento Interno da Câmara Municipal de São Paulo, de fiscalizar e realizar diligências à serviços públicos:

“IX - fiscalizar, inclusive efetuando diligências, vistorias e levantamentos “in loco”, os atos da administração direta e indireta, nos termos da legislação pertinente, em especial para verificar a regularidade, a eficiência e a eficácia dos seus órgãos no cumprimento dos objetivos institucionais, recorrendo ao auxílio do Tribunal de Contas do Município, sempre que necessário”;

Diante da constatação de inúmeros problemas elencados no mencionado relatório, os quais ainda aguardam esclarecimentos por parte do poder Executivo Municipal, os membros desta comissão reconheceram a imperatividade de dar continuidade ao trabalho empreendido nos últimos anos. Desta forma, em 16 de maio de 2023, foi aprovado o requerimento de nº 06/2023 pela Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo. Este requerimento solicita a criação de um grupo de trabalho específico, incumbido da realização de novas visitas aos serviços voltados ao acolhimento

1

https://www.saopaulo.sp.leg.br/wp-content/uploads/2022/06/2021_CDH_Relatorio_Visitas_Centros-de-Acolhida-2022-04-14.pdf

de pessoas em situação de rua, visando aprofundar a análise das questões identificadas e propor soluções efetivas para melhorar as condições oferecidas a essa parcela da população.

O GT, no cumprimento de suas prerrogativas e visando avaliar as condições dos centros de acolhida à população em situação de rua na cidade de São Paulo, realizou oito visitas a diferentes instituições. Essas diligências foram conduzidas com a presença de membros da Defensoria Pública e representantes do Comitê Intersetorial da Política Municipal para População em Situação de Rua (Comitê PopRua), assegurando uma abordagem multidisciplinar e plural em todo o processo de avaliação.

2. METODOLOGIA

Foram elaborados instrumentais específicos para interagir com os usuários dos serviços, buscando captar sua percepção e experiência, aferindo assim a qualidade do atendimento prestado. Além disso, foi desenvolvido um instrumental de observação estrutural para documentar minuciosamente a infraestrutura e o funcionamento dos espaços de acolhimento.

A metodologia adotada incluiu também a utilização de relatos de campo, nos quais foram registradas as percepções e análises qualitativas das situações vivenciadas durante as visitas. Esta abordagem multifacetada permitiu uma compreensão ampla e aprofundada das condições dos serviços prestados aos cidadãos em situação de rua na cidade.

Logo, foram utilizados três instrumentais diferentes, sendo estes:

- I. Questionário com os usuários do serviço;
- II. Formulário sobre a infraestrutura do serviço;
- III. Relatos de campo a partir de observação participante.

O intuito primordial destas ações foi garantir uma avaliação criteriosa e abrangente dos centros de acolhida, visando identificar eventuais lacunas e oportunidades de aprimoramento nos serviços oferecidos à população em situação de vulnerabilidade social.

Em 2021 e 2022 a Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo também realizou visitas a centros de acolhida e produziu um relatório. Em 2023 o hotel social “CAEF Central Plaza” também foi visitado por esta Comissão, por isso disponibilizamos um quadro comparativo entre as visitas realizadas em 2021 e 2023.

Este relatório propõe-se a analisar o Termo de Colaboração e o Plano de Trabalho vigentes no ano de 2023, sistematizar e quantificar as respostas e observações obtidas na visita ao equipamento, realizar comparativo com os pontos levantados na última visita realizada no âmbito da Comissão de Direitos Humanos da CMSP e, por fim, levantar questionamentos a serem encaminhados para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social acerca da efetiva realização e qualidade do serviço.

3. O SERVIÇO

- a. **Endereço:** Rua Santo Amaro, 383 - Bela Vista (Hotel Central Plaza)
- b. **Organização:** ABECAL - Associação Beneficente Caminhos de Luz
- c. **CNPJ Organização:** ABECAL: 05.000.703/0001-33
- d. **Processo Organização:** 6024.2023/0003408-0
- e. **Início da vigência Organização:** 08/04/2023
- f. **Término da vigência Organização:** 04/10/2023
- g. **Termo de Colaboração:** 193/SMADS/2023
- h. **Edital:** Sem edital de chamamento público
- i. **Hotel:** Origens - Administração de Bens Próprios Eireli-EPP
- j. **CNPJ Hotel:** 37.015.438/0001-53
- k. **Processo Hotel:** 6024.2023/0008632-2
- l. **Contrato Hotel:** 68/SMADS/2023
- m. **Vagas disponíveis:** 270
- n. **Valor do Repasse mensal:** R\$1.233.317,95 (R\$ 220.817,95 para Organização e R\$ 1.012.500 para Hotel)
- o. **Valor mensal por pessoa:** R\$4.567,84
- p. **SAS de Referência:** Sé
- q. **Espaço físico:** locado diretamente pela SMADS
- r. **Data da visita:** 28/09/2023

3.1 Histórico

O CAEF (Centro de Acolhida Especial para Famílias) Hotel Central Plaza foi inaugurado em 23 de maio de 2022. O edifício possui 13 andares e 90 suítes, sendo que atualmente 82 são ocupadas pela parceria do hotel com a Prefeitura de São Paulo, totalizando 270 vagas.

Em 10 de outubro de 2022, a Comissão de Direitos Humanos realizou visita a este mesmo equipamento, sendo que à época eram disponibilizadas 360 vagas e a parceria era realizada com a OSC Projeto Neemias. Assim como este contrato atual com a OSC ABECAL, à época da contratação da OSC Neemias houve também dispensa de chamamento público.

Segundo consta no Sistema Eletrônico de Informações da Prefeitura (SEI), verificou-se que houve a rescisão da SMADS e OSC Neemias a partir de 10 de outubro, pois:

“a capacidade de vagas do serviço iria passar por redução e a OSC ia ter uma diminuição significativa de quadro de RH, sendo a rescisão por mútuo acordo a melhor opção para que outra organização pudesse assumir a continuidade do serviço com as novas características”.

A atual OSC ABECAL assumiu então o contrato para gestão dos serviços do equipamento, assim como foi firmado contrato entre a SMADS e a Origens - Administração de Bens Próprios, empresa administradora do Hotel.

4. A VISITA

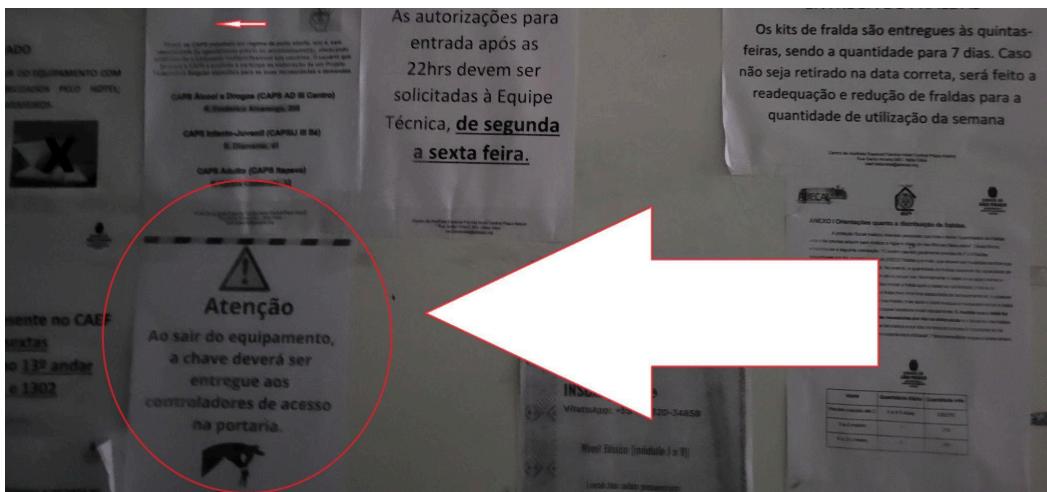
4.1. Quadro de Recursos Humanos e Organização Geral

Atualmente a divisão de responsabilidades segundo contratos supracitados reserva para cada gestora:

1. Para a gerência do Hotel Central Plaza:
 - a. Limpeza das áreas comuns e acomodações;
 - b. Entrega de parte do kit de higiene (fornecimento semanal de sabonetes, shampoos, condicionadores, papel higiênico, pastas e escovas de dente, desodorantes roll-on e recursos para barbear, ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade de troca);
 - c. Fornecimento do enxoval para os quartos e limpeza destes, alimentação, manutenção dos espaços e itens físicos do hotel (como televisão e elevadores), dedetização;
 - d. Fornecimento de água (1,5L por pessoa) e leite para as crianças menores.
2. Para a OSC ABECAL:
 - a. Atendimento técnico do serviço através da contratação de toda a equipe de profissionais para atendimento dos conviventes e demais serviços como atendimento psicológico, encaminhamento para a rede pública de atendimento, oficinas, confecção dos planos individuais e construção do processo de autonomia das famílias;
 - b. Fornecimento de parte do kit de higiene entregue aos usuários do equipamento (pentes, absorventes e, semanalmente, fraldas, nos casos em que couber, ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade de troca).

A SMADS é responsável pelo contrato com o serviço de lavanderia. Ao ingressarem no serviço, o usuário assina um “Termo de Convivência” (Anexo I ao final deste documento).

No início da visita chamou a atenção da equipe um aviso afixado referente à proibição de se sair do hotel com a chave do quarto. Este regramento não consta no Termo de Convivência e no Regimento Interno do serviço. Os conviventes pontuaram que vivenciam uma sensação de insegurança uma vez que relatam entradas arbitrárias em seus quartos pela equipe que atende no serviço.



Foi observado, também no quadro de avisos, um comunicado referente à proibição de realização de lavagem de roupas nos quartos, regramento que também não consta no Termo de Convivência ou no Regimento Interno. Foi constatado junto aos conviventes que muitas vezes as roupas são lavadas nos quartos por ineficácia do serviço de lavanderia contratado pela SMADS, fato que será observado abaixo.



4.2. Espaço Físico

Apesar de estar previsto no contrato (68/SMADS/2023) o abrigo de 270 pessoas, a quantidade de usuários no serviço varia de acordo com a quantidade de conviventes por

núcleo familiar. Segundo item “3.1.4-a” do contrato, os quartos abrigarão no máximo 4 pessoas com distância mínima de 0,80 metros entre as camas. Segundo relato da equipe no local, são ao todo 82 quartos ocupados, sendo todos com banheiro privativo.

O serviço fica localizado em um prédio com 13 andares, com refeitório e local de convivência no térreo e quartos nos demais andares. O edifício não conta com brinquedoteca ou sala de informática, e segundo relatos de conviventes o elevador é insuficiente para a demanda, além de estar constantemente em manutenção. Também, muitos andares estavam com diversas partes do corredor sem luz.



Na data da visita o bebedouro que se encontra no térreo estava sem água², fato frequente, segundo relatos dos conviventes.

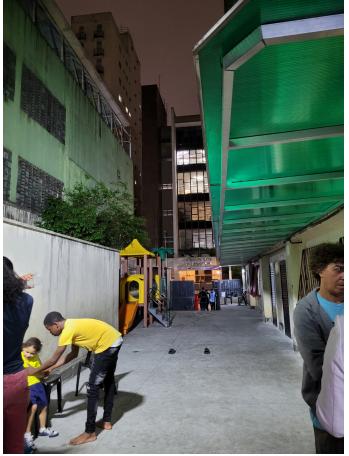
² Video de bebedouro sem água:

<https://drive.google.com/file/d/17E7xy4rjwadsFcy4s11gDfW-7rnbh1mE/view>

Tabela 1 - Comparativo do espaço físico entre as visitas de 2022 e 2023

Dezembro de 2022	Outubro de 2023
Não é ofertada lavanderia para os conviventes.	Há a contratação de lavanderia externa, porém esta conta com diversas críticas dos conviventes do serviço.
Sendo um espaço de acolhimento de família, seria essencial uma brinquedoteca.	O equipamento segue sem a brinquedoteca. Usuários ouvem rumores de que haverá espaço para a brinquedoteca no último andar (13º), o que julgam que irá dificultar muito o acesso e o trânsito. Seria mais adequado se fosse construída no andar térreo ou mais baixo.
Apesar de ter área disponível, não há nenhum espaço disponibilizado aos conviventes, nem ao menos para as crianças brincarem.	O espaço lateral tem um brinquedo de plástico e uma área aberta com um toldo. Não há cadeiras, mesas ou outra atividade disponível neste local.



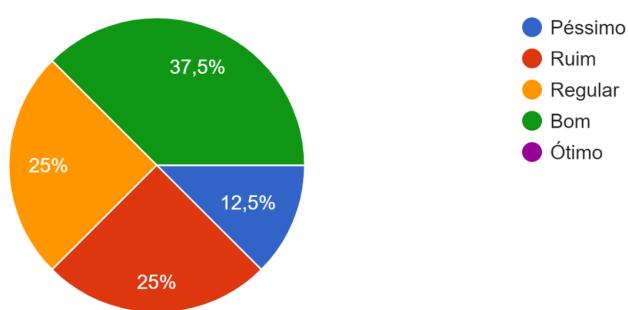
	
<p>Os conviventes são proibidos de entrar pela entrada principal, tendo uma entrada lateral descoberta como forma única de ingresso.</p> 	<p>A entrada continua sendo feita pela lateral, com a colocação de um toldo.</p> 

4.3. Quartos

Os quartos do equipamento tem três tamanhos distintos para acomodar famílias com diferentes composições. Esta abordagem visa atender às necessidades específicas de cada grupo familiar, garantindo conforto e privacidade adequados. Além disso, cada quarto é equipado com banheiro individual, proporcionando ainda mais comodidade e autonomia aos residentes.

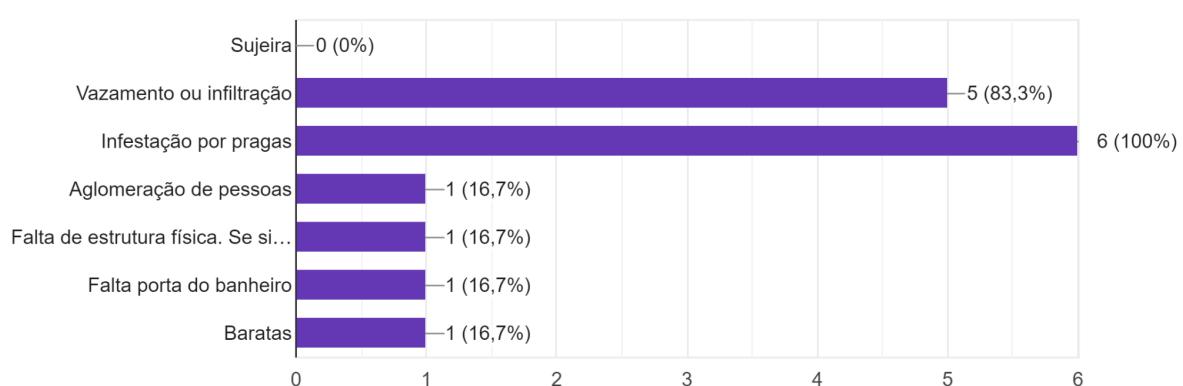
Acerca do tamanho do quarto, dos 8 respondentes da pesquisa realizada com os usuários, 3 consideram ser um bom tamanho, 2 consideram ser de tamanho regular e 2 de tamanho ruim. Dentre os respondentes, 1 considera estar em um péssimo quarto quanto ao tamanho.

Gráfico 1 - Tamanho do quarto para o número de pessoas



Acerca de problemas encontrados no quarto, 6 respondentes afirmam haver infestação de pragas, 5 relatam vazamento ou infiltrações, e houve também indicação de aglomerações de pessoas, falta de estrutura física (como porta no banheiro), além da presença de baratas.

Gráfico 2 - Problemas encontrados no quarto



Os relatos dos conviventes sobre os quartos incluem a falta de estrutura básica, como ventilador e pia. Embora todos os quartos tenham televisores, alguns desses aparelhos estão inoperantes ou não possuem controle remoto, gerando disparidades na qualidade da estrutura entre os diferentes quartos.

Além disso, o fornecimento de roupas de cama é insuficiente, e muitas delas estão em estado precário, com manchas e rasgos. A ausência de toalhas também é uma queixa comum. A questão da ventilação nos quartos é destacada como problemática.

Outro ponto mencionado é a entrada da equipe nos quartos sem aviso prévio, o que provoca desconforto e uma sensação de insegurança nos conviventes. Essas situações contribuem para uma experiência insatisfatória no ambiente.

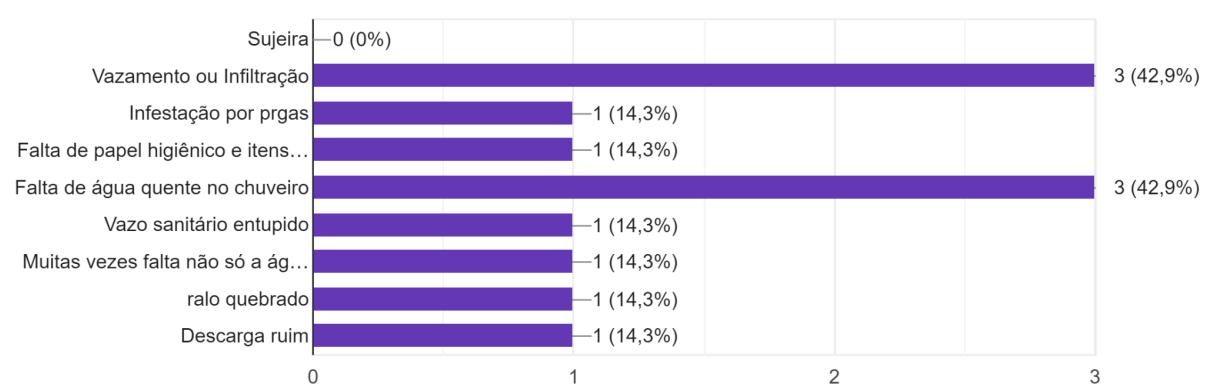
Tabela 2 - Comparativo dos quartos entre as visitas de 2022 e 2023

Dezembro de 2022	Outubro de 2023
A limpeza dos quartos e dos banheiros é de responsabilidade do Hotel, o que não ocorre na prática. 100% dos entrevistados informaram que a limpeza do quarto é responsabilidade dos conviventes.	A situação permanece a mesma.
Houve diversas críticas ao kit higiene oferecido aos conviventes.	A situação permanece a mesma.
Ausência de televisão em um quarto.	Houve relatos de que nem todos os quartos têm televisão ou que estas estão quebradas.

4.4. Banheiros

Os relatos dos moradores em relação aos banheiros revelam uma série de preocupações abrangentes. Entre elas, destaca-se a ausência de box nos banheiros, juntamente com uma janela quebrada que permanece sem reparos. Problemas recorrentes de mofo também foram mencionados como uma questão persistente.

Gráfico 3 - Problemas encontrados no banheiro



Três usuários reportaram problemas de vazamento e infiltrações, enquanto três observaram a falta de aquecimento no chuveiro. Outras questões relatadas incluem infestação por pragas, falta de papel higiênico e itens de higiene básica, vaso entupido, falta de água em todas as torneiras, ralo quebrado e descarga com defeito.

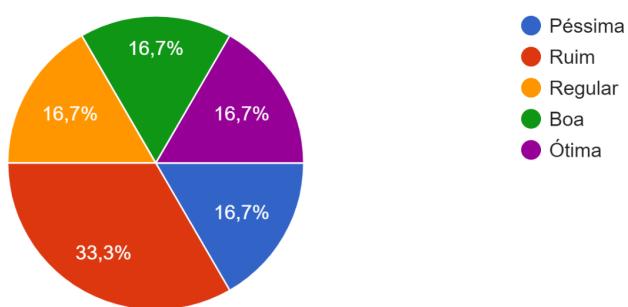
A falta de banheiros em pleno funcionamento nas áreas comuns agrava ainda mais a situação, causando desconforto aos usuários. A escassez de água nos banheiros dos quartos é outra preocupação destacada pelos moradores, contribuindo para uma experiência inadequada no uso dessas instalações. Esses problemas combinados criam um ambiente desfavorável e comprometem a qualidade do espaço compartilhado.

Além disso, em relação ao kit de higiene, foi observado que ele não atende adequadamente uma família de cinco pessoas assistidas no local, havendo também atrasos na entrega. Houve relatos de que a parte da responsabilidade do hotel é de baixa qualidade e insuficiente, além de ser entregue de forma irregular.

4.5. Cozinha e copas

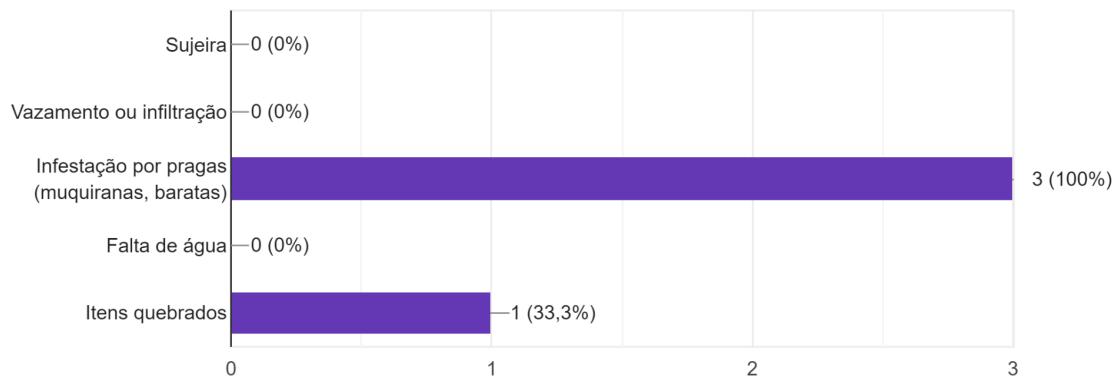
No equipamento, a ausência de uma cozinha disponível é uma limitação importante. Em relação ao refeitório coletivo, 2 dos 6 participantes da pesquisa consideraram a condição de limpeza como ruim, enquanto os outros se dividiram entre ótima, boa, regular e péssima.

Gráfico 4 - Condição de limpeza do refeitório



Quanto aos problemas identificados no refeitório, todos os participantes da pesquisa apontaram a infestação de pragas, como muquiranas e baratas, e um deles também observou a presença de itens quebrados.

Gráfico 5 - Problemas encontrados no refeitório



Todos os entrevistados confirmaram a presença de um bebedouro ou água potável no local. No entanto, os relatos dos conviventes sobre o refeitório destacam várias preocupações. O espaço tem um odor desagradável e é pouco higienizado. As refeições são servidas em marmitex de isopor, acompanhadas por talheres de plástico. O responsável pelo serviço de refeições é um funcionário que desempenha outra função no equipamento. Este funcionário frequentemente chega atrasado, não utiliza equipamentos de segurança e higiene, como luvas e touca, e quando questionado sobre esses aspectos, responde aos conviventes com ironia.

Esses relatos sugerem uma série de problemas no refeitório, incluindo questões de higiene, segurança alimentar e atendimento ao cliente, que precisam ser abordadas para garantir um ambiente adequado e satisfatório para os usuários.

Tabela 3 - Comparativo do espaço do refeitório e bebedouro entre as visitas de 2022 e 2023

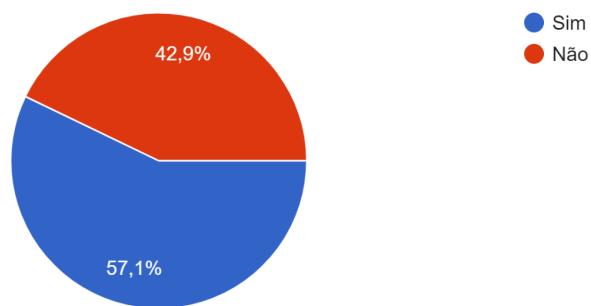
Dezembro de 2022	Outubro de 2023
<p>Apesar do prédio possuir um espaço maior que poderia ser utilizado para refeitório, o hotel proíbe a utilização do espaço, obrigando um rodízio entre os andares e limitação de 30 minutos para garantir que consigam sentar para comer.</p> 	<p>Existem atualmente 2 refeitórios, um externo e um interno.</p> 

Também é proibido levar o alimento para os quartos. Muitos conviventes, por ausência de espaço, pedem a liberação dessa regra, que só é flexibilizada raramente, para casos de doença.	A situação permanece a mesma.
Apesar de constar em contrato, o Hotel não fornece 1 garrafa de 1,5 litros de água por dia por hóspede e não há fornecimento contínuo de água potável em área comum para reposição e consumo durante as refeições.	O fornecimento de garrafa de água continua inexistente. Existe um bebedouro de livre acesso e uso coletivo, apesar dos relatos de que há constantes episódios de falta de água.

Em continuidade à pesquisa realizada, foram coletados dados sobre a comida servida no equipamento. Em relação à quantidade, todos os 9 respondentes afirmaram que

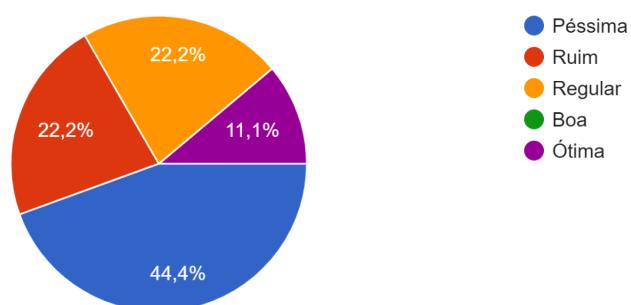
a porção servida é suficiente. Em termos de variedade, entre os 7 entrevistados, 4 indicaram que há uma boa diversidade de opções, enquanto 3 expressaram a opinião de que as refeições não apresentam uma variedade significativa.

Gráfico 6 - Variedade servida nas refeições



No entanto, quando se trata da qualidade, dos 9 respondentes da pesquisa, 4 afirmaram que é de péssima qualidade, 2 consideraram regular, 2 relataram como ruim e apenas 1 achou a comida ótima.

Gráfico 7 - Qualidade da alimentação



Os relatos dos conviventes sobre a alimentação incluem várias preocupações:

- a comida é frequentemente servida fria e com gosto extremamente desagradável;

- o feijão e outros itens são comumente servidos com gosto azedo;
- a qualidade da proteína é considerada baixa, com destaque para alimentos ultraprocessados como salsicha e steak de frango;
- há predominância de ovo e frango, com escassa oferta de carne vermelha ou outras variedades;
- o lanche não inclui frutas, sendo servido apenas suco/leite e bolacha;
- há relatos de leite azedo sendo oferecido;
- muitos conviventes optam por não aceitar as refeições e buscam alternativas no Restaurante Bom Prato;
- os usuários não têm acesso à geladeira e são proibidos de levar comida para os quartos;
- a alimentação oferecida não atende a necessidades especiais, como diabetes e opções veganas;
- houve mudança no horário do café da manhã devido a pedidos dos usuários, porém, o funcionário responsável frequentemente chega atrasado, prejudicando aqueles que precisam sair para trabalhar e levar as crianças à escola;
- os funcionários encarregados de servir o café da manhã também desempenham outras funções, como serviço de portaria e limpeza, e não recebem treinamento adequado nem utilizam equipamentos de segurança e higiene;
- os conviventes são impedidos de consumir mais proteína caso não terminem todo o carboidrato do prato, sendo que a proteína restante é entregue aos membros da equipe.

Tabela 4 - Comparativo das refeições entre as visitas de 2022 e 2023

Dezembro de 2022	Outubro de 2023
Houve diversas críticas às refeições, principalmente pela baixa qualidade e relatos de entrega de comida estragada em alguns momentos.	A situação permanece a mesma.

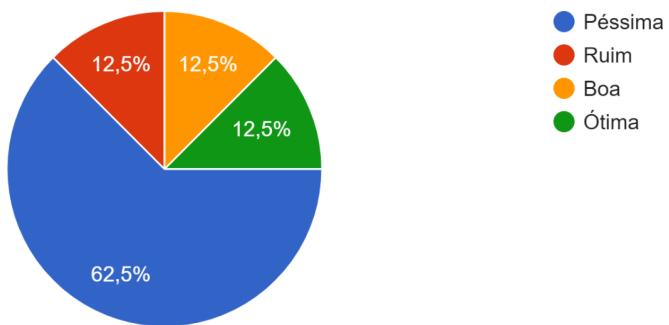
Houve muitos relatos sobre a má qualidade do leite servido para as crianças.	A situação permanece a mesma.
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

4.6 Lavanderia

Neste equipamento não há lavanderia disponível, então as roupas dos residentes são enviadas para um serviço terceirizado. Foi investigada a qualidade desse serviço de lavagem de roupas fornecido pelo equipamento.

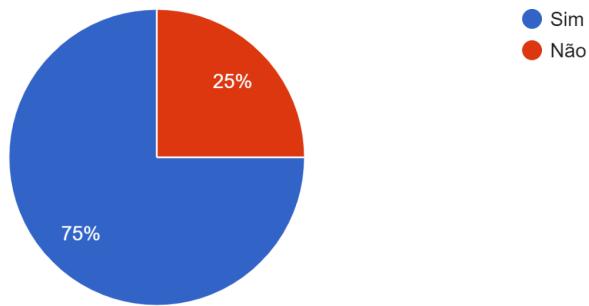
A respeito da condição das roupas após terem sido enviadas para a lavanderia, das 8 respostas obtidas, 5 classificaram o serviço como péssimo. Os demais se dividem entre aqueles que consideram que as roupas retornam em bom estado, em ótimo estado e em estado ruim.

Gráfico 8 - Condição de limpeza das roupas



Foi perguntado na entrevista se já houve desaparecimento de roupas e 6 dos 8 respondentes afirmaram que sim, frente a 2 que relataram não haver este tipo de problema.

Gráfico 9 - Desaparecimento de roupas



Os relatos dos conviventes sobre a lavanderia revelam uma série de preocupações significativas. Muitas vezes, as roupas retornam rasgadas, sujas, manchadas, queimadas e com mau odor após terem sido enviadas para a lavagem. Em alguns casos, as roupas simplesmente não retornam, gerando transtorno adicional. Além disso, os residentes são impedidos de lavar itens de enxoval, como mantas e cobertas, fora do serviço de lavanderia, o que poderia proporcionar um resultado melhor. Outra questão é que o serviço de lavanderia não abrange lençóis, toalhas, meias e roupas íntimas dos moradores. Porém, a proibição de lavar roupas nos quartos deixa os conviventes com poucas alternativas. Esses relatos apontam para uma falha significativa no serviço de lavanderia, afetando diretamente o conforto e a qualidade de vida dos residentes.

Tabela 5 - Comparativo da lavanderia e serviço de lavagem entre as visitas de 2022 e 2023

Dezembro de 2022	Outubro de 2023
O local não apresenta lavanderia. A lavagem dos lençóis e toalhas são de responsabilidade do hotel e a troca ocorre uma vez por semana.	A situação continua igual.
Entrevistados fizeram críticas à empresa e	A situação continua igual.

ao formato, já que querem ter autonomia para lavar as próprias roupas.	
A empresa recolhe as roupas uma vez na semana, entregando na semana seguinte, o que é muito ruim para quem tem pouca quantidade de roupas. Pelo contrato da SMADS com a empresa, esta tem que retirar as roupas sujas 2x/semana e devolvê-las limpas em um prazo de até 48h da retirada, o que ocorre na prática é um prazo de 1 semana para a devolução das roupas.	A situação continua igual.
Com frequência, há troca de peças de roupas.	A situação continua igual.
Muitas vezes a roupa retorna suja ou com manchas.	A situação continua igual.

4.7. Demais áreas comuns

A ausência de uma brinquedoteca interna em um ambiente que abriga crianças é uma preocupação significativa. A brinquedoteca desempenha um papel crucial no desenvolvimento infantil, oferecendo um espaço dedicado ao aprendizado, à criatividade e ao entretenimento.

Tabela 6 - Comparativo das áreas comuns entre as visitas de 2022 e 2023

Dezembro de 2022	Outubro de 2023
O hotel ainda possui um espaço de restaurante que se mantém fechado aos conviventes	A situação permanece a mesma, sem cozinha.
Muitas famílias reclamaram que não há disponível um espaço para as crianças brincarem, ficando restritas aos quartos e ao refeitório, sendo este com limite de tempo de uso e com área muito pequena.	Foi colocado um brinquedo para crianças na área externa descoberta do prédio. 
Não há também espaço para as equipes da OSC trabalharem, sendo necessário ocupar alguns quartos para atendimento e almoxarifado.	No processo SEI 6024.2023/0003408-8 a gestora do contrato relata que a situação em 2023 continua a mesma.

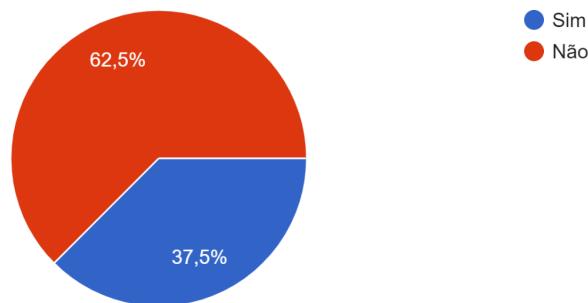
4.8. Atendimentos e oficinas

Com relação à qualidade de atendimento dos profissionais de assistência social, dos 4 respondentes, metade considera o atendimento como sendo de qualidade.

Além disso, foi averiguada a porcentagem de conviventes que recebem algum tipo de benefício. Dos 8 respondentes, todos recebem o Bolsa-Família.

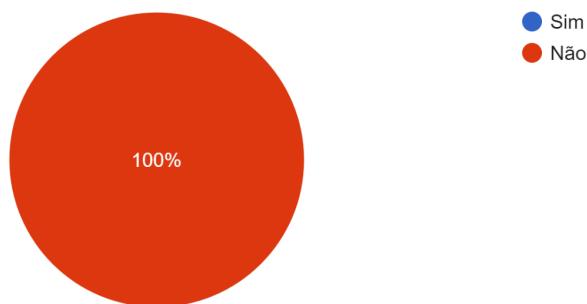
Quanto à orientação por parte da equipe responsável para obtenção de benefícios ou qualquer outra informação relacionada a esse direito, foi perguntado a 8 conviventes se receberam orientação. Destes, 3 responderam afirmativamente, enquanto 5 relataram que não houve atendimento com essa finalidade.

Gráfico 10 - Recebimento de orientação relativa a benefício



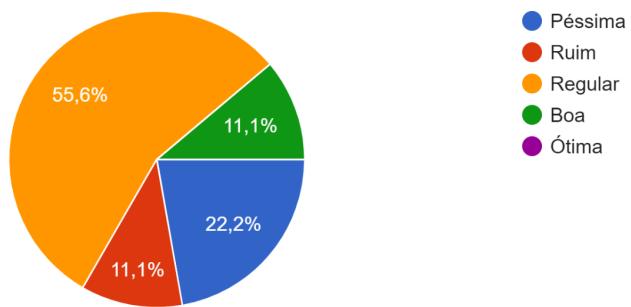
Porém, ao serem questionados se haviam recebido qualquer orientação relativa à documentação, das 5 respostas obtidas, todas relataram que não houve qualquer atendimento nesse sentido.

Gráfico 11 - Recebimento de orientação relativa à documentação pessoal



O tratamento da equipe com relação aos conviventes também foi tema do questionário e entre os 9 respondentes, 5 avaliaram como regular, 2 como péssimo e o restante se dividiu entre classificar como ruim e bom.

Gráfico 12 - Qualidade do tratamento dos funcionários



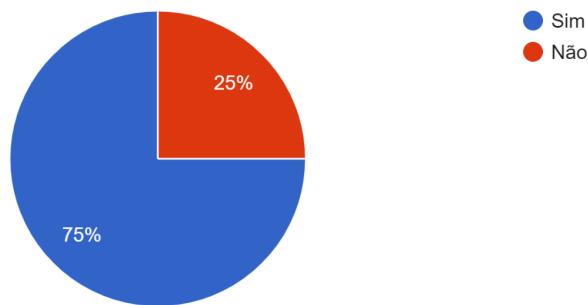
Os relatos dos conviventes sobre as oficinas e assembleias realizadas no equipamento destacam algumas preocupações significativas. Primeiramente, é mencionada a baixa adesão dos usuários nas assembleias, pois muitos julgam que os problemas discutidos não são efetivamente solucionados, o que pode refletir uma percepção de falta de eficácia ou transparência nas decisões tomadas durante esses encontros.

Além disso, foi observada uma diferença no tratamento por parte da equipe, onde alguns funcionários demonstram um atendimento e preparo adequado, enquanto outros não apresentam o mesmo padrão de qualidade. Essa disparidade pode gerar descontentamento e afetar a confiança dos conviventes na equipe como um todo.

Outro ponto levantado nos relatos é a falta de mobilização da equipe em questões relacionadas à transferência de escola para os filhos das famílias conviventes. Essa ausência de suporte pode gerar dificuldades adicionais para as famílias e evidencia uma lacuna na assistência prestada pelo equipamento em áreas importantes, como educação e apoio familiar.

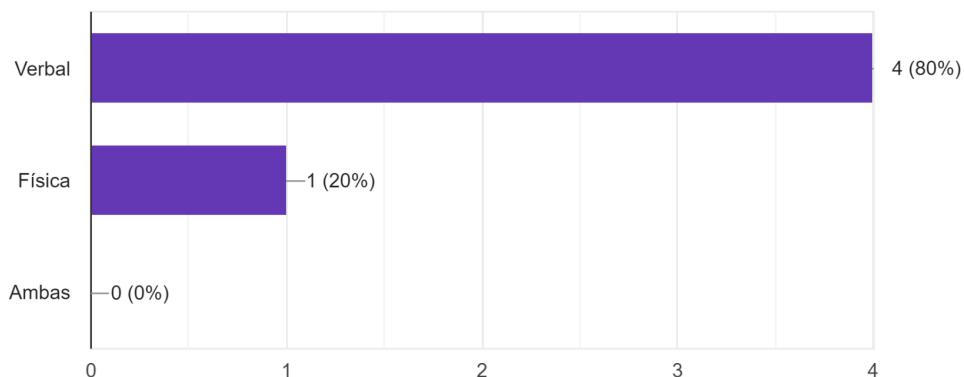
Foi perguntado aos usuários se eles já haviam sofrido alguma violência no serviço. Das 8 respostas obtidas, 6 relatam que sim e 2 que não houve nenhum episódio de violência.

Gráfico 13 - Violência no serviço



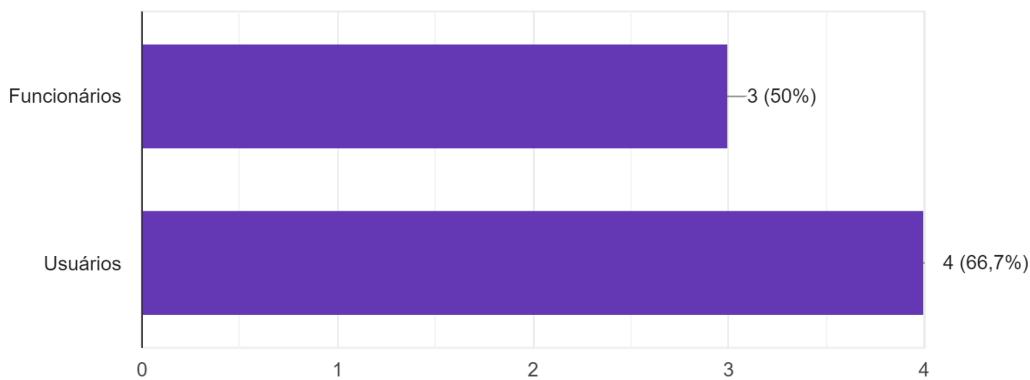
Ao serem indagados sobre o tipo de violência sofrida, foi possível obter 5 respostas, das quais 4 se referem a violência verbal e 1 a violência física.

Gráfico 14 - Tipo de violência no serviço



Para verificar a origem da violência, somou-se mais um convivente à pesquisa e obtivemos 6 respostas, onde 3 apontam os funcionários como agentes da violência e 4 apontam os outros usuários.

Gráfico 15 - Origem da violência no serviço



Os relatos dos conviventes sobre possíveis atos de violência no equipamento revelam uma série de preocupações graves. Primeiramente, são mencionadas constantes ameaças de desligamento por parte dos responsáveis da equipe, criando um ambiente de pressão e insegurança para os usuários. Além disso, há relatos de episódios de constrangimento, discriminação, perseguição e injúria, indicando a presença de comportamentos abusivos dentro do ambiente.

Outra questão preocupante é a entrada de funcionários nos quartos sem aviso prévio ou consentimento dos usuários, invadindo sua privacidade. Os relatos também mencionam maus-tratos por parte da gerência e da psicóloga, o que agrava ainda mais a situação. Além disso, há denúncias de uma vigilância opressiva e revista de pertences sem justificativa por parte da equipe, violando os direitos e a dignidade dos conviventes.

A falta de presença diária da gerência do hotel é apontada como um problema, deixando os usuários desamparados e sem um canal efetivo para resolver questões importantes. A contratação de funcionários da antiga OSC Neemias pela administração do hotel também é mencionada, com relatos de problemas de relacionamento e agressividade no passado, o que gera preocupações sobre a segurança e o bem-estar dos usuários diante dessa escolha administrativa. Esses relatos evidenciam uma série de violações de direitos e um ambiente hostil e inadequado para os conviventes.

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

Durante a visita, em relatos espontâneos dos conviventes, este Grupo de Trabalho recebeu denúncias de que, ao serem admitidos no hotel, os residentes assinam um contrato que autoriza a entrada da equipe nos quartos sem necessidade de autorização prévia.

Além disso, as observações dos conviventes indicaram uma preferência por realizar suas próprias refeições e lavar suas próprias roupas, em vez de utilizar os serviços oferecidos no equipamento.

Diante desse cenário, apresenta-se a seguir um quadro comparativo das denúncias recebidas em 2022 com as constatações levantadas durante a vistoria realizada por esta Comissão em 2023.

Tabela 7 - Comparativo das vistorias de 2022 e 2023 com base nas denúncias feitas em 2022

Vistoria de 2022	Vistoria de 2023
Ausência de distribuição de kit higiene.	Os kits entregues são de baixa qualidade, insuficientes e a entrega é irregular.
Ausência de lavanderia disponibilizada aos conviventes e a empresa responsável retira e devolve as roupas 1x/semana, tempo insuficiente para famílias que possuem poucas roupas.	Ausência de lavanderia, a empresa contratada pela SMADS devolve as roupas rasgadas, manchadas e mal cheirosas. Não há limpeza de meias e roupas íntimas e nem de enxoal que não seja o de propriedade da SMADS. Proibição de lavagem do enxoal da SMADS fora do serviço sob responsabilidade do usuário.
Alimentação de má qualidade, pouca variação e já houve entrega de comida estragada, além da ausência de condições adequadas de higiene na manipulação de alimentos, com funcionários sem touca, luva e máscara.	A situação permanece a mesma. Houve relato de usuários que preferem dirigir-se ao Bom Prato a comer no equipamento.

<p>Entrada principal fechada, obrigando os conviventes a entrarem pela entrada de serviço.</p> 	<p>A situação permanece a mesma, porém, houve adaptações para melhor acomodação da situação, tendo sido colocado um toldo para proteção nos dias de chuva.</p> 
<p>Regras impostas pela OSC, como: (i) “Apresentar documentação completa de todos os integrantes da família”; (ii) “Estar inserido nos programas de políticas públicas (educação, saúde, trabalho)”; (iii) “Serão revistados todos os dias os pertences na portaria (sacos, trouxas, sacolas), antes de subir para os quartos”.</p>	<p>Os itens i e ii não foram mencionados na pesquisa entre os usuários. O item iii continua sendo relatado.</p>
<p>O leite é servido, principalmente para as crianças, e vem estragado.</p>	<p>A situação permanece a mesma.</p>

6. CONCLUSÕES

Na planilha de custos da OSC ABECAL há a previsão de R\$500 mensais discriminados como gastos com concessionárias, porém, no item 1.7 “Forma de pagamento de concessionárias (água/luz)”, constante no Plano de Trabalho, está especificado que esta despesa é paga diretamente pela SMADS.

Há, ainda, a previsão de gasto de R\$41.624,80 discriminado como “Outras despesas decorrentes da necessidade do serviço”, sendo que este montante corresponde a quase 20% do total do contrato. O montante em “outras despesas” é bastante elevado com relação aos demais custos e, apesar de exemplificar quais poderiam ser as outras despesas, a contratada explicita que este montante não será discriminado previamente.

No Plano de Trabalho da OSC ABECAL está contemplada a viabilização de uma cozinha, uma vez que no processo de autogestão das famílias a preparação das refeições faz-se necessária para a implantação de um dos objetivos do serviço de alta complexidade conforme Normativa 46/SMADS/2010, a saber: “contribuir para restaurar e preservar a integridade, a autonomia e o protagonismo da população em situação de rua”. Atualmente há entrega de refeições prontas.

As quebras de contrato da empresa Origens referem-se ao fato de que a alimentação prevista em contrato deve seguir o Manual Prático³ para uma alimentação saudável, onde lê-se: “A Secretaria Municipal de Assistência Social apresenta o “Manual Prático para uma Alimentação Saudável”, contendo orientações técnicas para a elaboração de uma alimentação adequada e segura aos usuários dos serviços conveniados”. Porém, segundo relato dos usuários e, como consta nos instrumentais de vistorias da Gestora do Contrato⁴, a alimentação não segue os padrões estabelecidos, ofertando ultraprocessados em grande quantidade, além de baixa qualidade, sabor e higiene precárias.

Ainda segundo consta na vistoria da gestora: “Atualmente são ofertados sabonete, shampoo e papel higiênico, os outros itens constantes no contrato (toalhas, sabonetes, shampoos, condicionadores, papel higiênico, pastas e escovas de dente, desodorantes roll-on e recursos para barbear) não estão sendo ofertados. O Hotel também não está fornecendo serviço de internet.”

³ Manual Prático:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/documentos%20ju/MANUAL_DE_NUTRICAO_2018%20ATUALIZADO.pdf

⁴ PROCESSO SEI 6024.2023/0003408-8

A área comum para atividades coletivas, conforme contrato, atualmente está restrita a um corredor de acesso, que comporta o playground, os cestos onde são dispensados os lixos, extensivo a um refeitório que é disponibilizado apenas para as refeições e eventos pontuais.

A OSC utiliza atualmente 1 sala de atendimento social, compartilhada por 8 técnicos sem privacidade para o atendimento individual dos acolhidos, 1 sala para espaço recreativo da brinquedoteca e armazenamento do estoque, 1 sala para recolhimento e entrega da lavanderia e 1 sala compartilhada para uso das refeições e local de descanso dos 40 funcionários. O atendimento de saúde/BOMPAR com visita 2 vezes por semana ao equipamento, reveza-se entre o refeitório e 1 sala. O contrato estabelece que o Hotel fornecerá 2 espaços reservados para o atendimento social e de saúde acompanhado de toda estrutura para acondicionamento e aquecimento de refeições e para descanso, a serem utilizados pelos profissionais da OSC e equipe da Secretaria Municipal de Saúde.

Atualmente, ainda, a limpeza dos quartos é realizada pelas famílias usuárias, sendo que quinzenalmente é oferecido um produto de limpeza pelo Hotel, que não realiza a limpeza dos quartos. No contrato está estabelecido que a contratada é responsável pela “limpeza e higienização semanal das acomodações ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade”.

O contrato também prevê a disponibilização de sistema de ventilação e equipamento de televisão aberta, sendo que atualmente alguns quartos estão sem ventiladores e sem previsão para reposição.

Com base nesta vistoria, fica destacada a incompatibilidade entre os valores que custeiam o equipamento, o previsto em contrato e a qualidade do serviço fornecido, condição essa evidenciada em diversos relatos sobre a vulnerabilidade cotidiana dos(as) usuários(as).

ANEXO I

Documentos assinados pelos usuários do serviço quando da admissão:

Acordo de convivência

- Horário de entrada até às 22hs (exceto prévias autorizações da Equipe técnica), caso aconteça algum imprevisto a situação será avaliada de imediato pelos orientadores e posteriormente pela assistente social de referência;
- Em situações de chegada em condições de efeito de álcool e/ou outras drogas, a entrada será avaliada pela equipe de plantão e posteriormente tratada com o técnico de referência;
- Respeitar os horários das alimentações: café da manhã das 6:00 às 8:30hs, almoço das 11:30hs às 13:30hs, café da tarde das 15:30hs às 16:30hs, jantar das 18:00hs às 20:00hs e ceia das 21:00 às 22:00hs. As refeições devem ser feitas no refeitório, salvo casos pré-avaliados e autorizados pela Equipe técnica;
- Faltas não justificadas: 3 consecutivas ou 6 no mês - sem prévia autorização- podem gerar desligamento automático;
- Não portar e nem fazer uso de qualquer tipo de armas, álcool e/ou outras drogas no equipamento;
- São deveres dos Responsáveis Familiares, cuidarem dos seus filhos, respeitando integralmente o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente) e não permitir que estes transitem ou fiquem desacompanhados em qualquer dependência do CAEF;
- Em casos de saída individual sem os dependentes, a família em questão pode por meio de liberação técnica e por assinatura de um termo, eleger alguém de sua confiança para cuidados emergenciais momentâneos. Caso contrário, as crianças não poderão sair do espaço, ou transitar nas dependências desacompanhado pelos responsáveis;
- Não transitar pelo equipamento sem roupas;

- Não é permitida a entrada/permanência de animais;
- Não utilizar aparelho de som/celular em volume que incomode ou atrapalhe os demais, independente do horário;
- Respeitar os trabalhadores e demais usuários. Agressões verbais, ameaças, entre outros, serão avaliadas pela equipe para os procedimentos cabíveis;
- Agressões físicas são passíveis de desligamento imediato;
- Ao ser desligado, caso tenha deixado algum pertence no equipamento, estes serão descartados após 10 dias;
- Toda a família será encaminhada/inserida nos programas de políticas públicas (saúde, trabalho, educação, dentre, conforme a necessidade do usuário e disponibilidade da rede);
- Sugerimos a participação nas atividades de interação social, assembleias, entre outras propostas do equipamento

ANEXO II

REGULAMENTO INTERNO

1- OBJETIVO DO SERVIÇO

O centro de acolhida especial para famílias é um serviço de acolhimento e atendimento provisório para grupo familiar em situação de rua, de ambos os sexos, acima de 18 anos, acompanhado ou não de filhos, a fim de garantir proteção integral.

Este serviço tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, desenvolvimento de autonomia e geração de renda.

2- NORMAS INTERNAS DE FUNCIONAMENTO E CONVÍVIO

Alimentação

Café da Manhã – 06h00min às 08h30min

Almoço 11h30min às 13h30min

Lanche da Tarde: 15h30min às 16h30min

Jantar: 18h00min às 20h00min

Ceia: 21:00h às 22:00h

Lavanderia

Retirada e Devolução de roupas às 2as e 5as feira.

DOCUMENTAÇÃO PESSOAL

É direito de todo cidadão ter acesso aos documentos pessoais civis básicos considerados mínimos e obrigatórios para o exercício de cidadania, tais como Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

Na eventualidade do usuário não os ter, o mesmo será encaminhado para obtenção destes, e este deverá se responsabilizar por obtê-los no menor tempo possível, informando seus dados aos responsáveis por seu atendimento.

FALTAS

Em caso de ausências sem justificativas, deverá justificar em até 03 dias após o ocorrido, caso não o faça, perderá o direito definitivo ao apartamento. Deverá antecipadamente avisar e pedir autorização para a equipe técnica.

CHEGADA FORA DE HORÁRIO REGULAR (APÓS 22:00h)

Só será permitida a entrada no Serviço com autorização prévia assinada pela Equipe técnica. Não entrará no Serviço caso a pessoa estiver alterada por uso de álcool ou outras drogas, mesmo antes das 22:00h: Se assim se apresentar e este comportamento causar risco a si mesmo ou aos demais deverá os profissionais da unidade seguir os procedimentos já arrolados, ou seja, deverá ser acionado o sistema de saúde ou o de segurança, a depender da situação.

ESPAÇO FÍSICO E PERTENCES

Todo usuário deverá zelar pelos pertences pessoais, pelo material entregue pelo Serviço para seu uso e pelos espaços utilizados durante o período de acolhimento no serviço. Deve zelar pela manutenção dos equipamentos e do espaço físico e evitar desperdícios de uso comum como alimentos, água e luz. No que se refere à economia de água, o Serviço de Saneamento Básico do Estado de São Paulo orienta banhos de 5 minutos. Todo usuário deve manter a organização e limpeza dos espaços comuns. A manutenção da limpeza e organização do espaço, cuja responsabilidade também é do usuário, fazem parte das ações socioeducativas, assim poderão ser previstas e discutidas no coletivo ações de participação na organização e manutenção do espaço.

Serão realizadas vistorias nos quartos quando se fizer necessário, sem aviso prévio, para verificação do patrimônio do Hotel e limpeza do local, sendo necessário que os usuários facilitem a entrada do profissional nos seus aposentos.

RESPEITO E POSTURA

Todo usuário deverá respeitar os demais acolhidos e os profissionais do serviço, evitando-se agressões físicas e verbais. Deve atender aos chamados do corpo técnico para discussão conjunta de seu PIA, comprometendo-se com os objetivos definidos por ele com vistas à (re) construção de seu projeto de vida. Todo usuário deverá trajar-se em conformidade com o espaço coletivo que se encontra, evitando circular somente de roupas íntimas ou sem camisa nas áreas comuns.

Todo usuário deve respeitar os horários estabelecidos pela rotina do serviço, inclusive respeitar o silêncio após às 22h00. Não poderá portar armas e objetos cortantes que ameacem a integridade física dos acolhidos e funcionários. É proibido que os usuários fiquem transitando pelos andares ou se reunindo em apartamentos para usarem drogas ou bebidas, passível de advertência e a incidência acarretará em desligamento.

Não poderá usar/portar e traficar bebidas alcoólicas e outras drogas. Qualquer situação conflituosa deverá ser levada à Coordenação e na falta dela à equipe técnica.

SITUAÇÕES QUE SÃO PROIBIDAS E QUE NA SUA OCORRÊNCIA TERÃO COMO CONSEQUÊNCIA DESLIGAMENTO IMEDIATO

Provocar brigas e cometer agressão, seja verbal ou física, conforme esclarecido abaixo; Desenvolver condutas que configurem crime; Comercializar drogas lícitas e ilícitas; Portar armas brancas e/ou de fogo; Destruição do espaço físico e de bens materiais. O usuário será desligado imediatamente do serviço se provocar ou causar brigas que levem a agressões físicas.

Se houver lesão corporal em qualquer uma das pessoas presentes no serviço (funcionários e ou usuários) ou se os conflitos que estiverem ocorrendo fugirem do controle e se configurarem em risco para as próprias pessoas envolvidas e as outras que estão no serviço, o que inclui funcionários e/ou outros usuários, a Polícia Militar deverá ser acionada e deverá ser registrado boletim de ocorrência na delegacia mais próxima.

O desligamento do usuário em função de brigas e agressões do serviço em que está não o impede de ser transferido para outro serviço de acolhida. Quando não se tiver êxito na mediação de conflitos nos casos de agressões verbais ou atitudes consideradas mais graves, porém sem lesão corporal, e não sendo possível manter o usuário no serviço em função da situação apresentada, a Equipe Técnica, quem ele designar, deverá informar o usuário a se dirigir ao Centro Pop, para procura de outra vaga em outro serviço. Nos casos em que forem constatadas condutas que configurem crime, deverá ser acionada a Polícia Militar para registro e providências necessárias.

O usuário será desligado do serviço, por força de agressões físicas violentas às pessoas e ao patrimônio, porte de armas de fogo, tráfico de drogas, e roubos internos. (art. 4º, art. 2º, decreto 40.232).

PROJETO DE VIDA

Ao ser vinculado, o usuário tem o compromisso de construir junto com o Serviço Social um Projeto de Vida para sair da situação de rua - PIA.

TRABALHO / POUPANÇA

Com exceção dos usuários convalescentes sem autonomia para trabalho, os usuários que estiverem desempregados serão orientados e encaminhados para o mercado de trabalho através de parcerias com agências de emprego e serviços públicos disponibilizados a população como: CEAT, SERT, CAT etc. Os usuários que estiverem trabalhando serão orientados e motivados a abrir uma poupança e poderá apresentar mensalmente o saldo ao serviço social com o objetivo de garantir a autonomia necessária para Moradia Autônoma/ Retorno familiar ou Retorno a Cidade de Origem.

ATIVIDADES, PALESTRAS, REUNIÕES MENSAIS COM USUÁRIOS

Todos os usuários serão orientados e motivados a participar das atividades socioeducativas que ocorrem no serviço: Ex. Palestras com a Saúde, Trabalho, Educação, Cultura etc. Durante as reuniões a TV será desligada para não atrapalhar a palestra e/ou atividade.

Eu,

_____ ,
declaro estar ciente sobre o conteúdo desse Regulamento e me comprometo respeitar e cumprir todas as normas e condições necessárias para utilização deste serviço. Declaro ainda estar ciente, que o não cumprimento deste regulamento poderá acarretar no meu desligamento e encaminhamento para outro serviço.

São Paulo, _____ de _____ de _____.

Assinatura do usuário