

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

CTA 8 Lapa

CA II – Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas

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

CTA 8 Lapa

CA II – Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas

Vereadores:

Luna Zarattini

Jussara Basso

Ely Teruel

Professor Toninho Vespoli

Rinaldi Digilio

Coordenação e produção textual:

Teresa Cristina Borges

Maria Luiza Gama

Pesquisa:

Verônica Brito Sepúlveda Martines

Isabella Fernandes Botelho

Ruan Almeida de Oliveira

Apoio:

Mônica Vigna

Priscila Rodrigues de Souza

Imagens:

Giovanna Costanti

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. 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, segundo 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

1

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

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 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

Durante as visitas, 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 2021 o equipamento “Autonomia em Foco I” 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 Capitão José Inácio do Rosário, 56
- b. **Organização:** ASCOM – Associação Comunitária de São Mateus
- c. **CNPJ:** 02.620.604/0001-66
- d. **Vagas disponíveis:** 210 vagas
- e. **Valor do Repasse mensal:** R\$374.167,95
- f. **Valor mensal por pessoa:** R\$1.781,75
- g. **Processo:** 6024.2023/0001427-5
- h. **Termo de Colaboração:** 162/SMADS/2023
- i. **SAS de Referência:** Lapa
- j. **Espaço físico:** Próprio Municipal
- k. **Início da vigência:** 30/04/2023
- l. **Término da vigência:** 29/04/2028
- m. **Data da visita:** 23/11/2023 - 17h30 às 19h30
- n. **Presentes:** Vereadora Luna Zarattini, Maria Luiza Gama (assessoria

parlamentar), Verônica Brito Sepúlveda Martines (Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama), Isabella Fernandes Botelho (Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama), Ruan Almeida de Oliveira (Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama), Mônica Vigna (consultoria da Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal), Teresa Cristina Borges (consultoria da Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal) e Priscila Rodrigues de Souza (Instituto Somando Mais Ações).

4. HISTÓRICO

O CTA Lapa, inaugurado em 31 de outubro de 2017, atende homens e mulheres. Antes da pandemia, havia 210 vagas e apenas 100 eram 24 horas. Com a Covid-19, todas passaram a ser 24 horas.

O contrato com a OSC Ascom foi firmado primeiramente para o período de 30/04/2018 até 29/04/2023. Esta vistoria foi realizada quando da renovação do contrato, passando a vigorar até 29/04/2028, quando o número de vagas declarado no termo de colaboração e no plano de trabalho passa de 210 para 420 e o valor do repasse mensal por pessoa passaria de R\$ 1.426,33 para R\$890,87. O contrato prevê uma capacidade para acolhimento durante o dia e uma para o período da noite, estando especificadas 210 vagas para cada período, mas os turnos são caracterizados como ininterruptos. Aqui, vale destacar que os conviventes que permanecem durante o dia e durante a noite são os mesmos.

Porém, apesar destes dados estarem expressos no plano de trabalho e no termo de colaboração, menciona-se na página 7 do Plano de Trabalho, no item 3 - Descrição da realidade objeto da parceria:

“De modo mais específico descrevemos os CTA 8 Lapa é um serviço 24h para pessoas em situação de rua de ambos os sexos e acima de 18 anos. A capacidade total de atendimentos é de 210/dia e 210/noite. O serviço contém 210 vagas, sendo 130 masculinas e 35 femininas fixas e 30 pernoites masculinos e 15 pernoites femininos cedidos ao SEAS local. Conforme determinação da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, os leitos fixos de pessoas faltosas e leitos de pernoite não ocupados e disponíveis, são obrigatoriamente dirigidos à Coordenação de Pronto Atendimento Social – CPAS para encaminhamento de usuários abordados na rua.”

Assim como na página 11 do Plano de Trabalho, no item 6.2 - Público-Alvo, o que segue:

“A capacidade total de atendimento é de 210/dia e 210/noite. O serviço contém 210 vagas, sendo 130 masculinas e 35 femininas fixas e 30 pernoites masculinas e 15 pernoites femininas cedidos ao SEAS local”

Desta forma, nota-se uma contradição entre os itens descritos no plano de trabalho,

no termo de colaboração e no parágrafo supra citado. Conclui-se que efetivamente o equipamento abriga 210 pessoas em leito e que a soma de 420 vagas é um cálculo que considera a capacidade de atendimento durante o dia. A administração efetiva das vagas e dos leitos, ou seja, qual o horário de entrada e de saída do usuário por turno ou de que forma os usuários são informados e conduzidos para sair do equipamento quando seu horário terminou, não está especificado.

Em 2021 uma vistoria realizada também pela Comissão Extraordinária de Direitos Humanos da CMSP levantou uma série de irregularidades que serão revistas e comparadas com a presente vistoria.

5. A VISITA AO CTA LAPA

A visita ocorreu sem maiores impedimentos após apresentação da vereadora e suas prerrogativas, porém a OSC pediu que todos os participantes assinassem uma lista de presença ao final da visita.



5.1. Quadro de Recursos Humanos e Organização Geral

O equipamento possui vagas fixas e pernoite. No Plano de Trabalho não estão descritos quais são os horários de entrada e saída dos conviventes e como são encaminhados para deixar o equipamento ou permanecer durante o dia. Houve um conflito de entendimento por esta vistoria para a afirmação do Plano de Trabalho e do Termo de Colaboração de que o equipamento atende 420 pessoas, sendo 210 para o dia e 210 para a noite.

No quadro de recursos humanos da Previsão de Despesas estão previstos 04 assistentes sociais e 01 psicólogo contratado, mas em livre relato dos conviventes, registou-se a inacessibilidade destes profissionais para atendimento.

Nos relatos dos conviventes, diversas questões foram levantadas em relação ao funcionamento e às políticas da organização. Um dos pontos destacados foi a restrição de acesso aos quartos para pernoite até às 16h, proibindo os usuários de permanecerem nos arredores antes desse horário. Durante esse período, os conviventes são direcionados ao refeitório, onde uma TV só é ligada a partir das 12h, sem permitir a escolha de programas pelos usuários. Além disso, foi mencionada a dificuldade em seguir os horários estipulados pela organização, com um retorno obrigatório às vagas até no máximo 17h e 17h30.

Outra preocupação foi relacionada às doações, com relatos de que a equipe de funcionários seleciona as melhores roupas para si e deixa as piores para os conviventes, evidenciado pela separação das doações em uma das salas do equipamento. Também foram mencionadas incorreções no registro de vagas pela OSC, com verificações de presença noturna feitas apenas visualmente, podendo resultar em registros de vagas ociosas. Além disso, houve relatos de desligamentos indevidos, como o caso de um convivente que perdeu a vaga por passar a noite na casa de parentes, sugerindo falta de clareza nas regras para os conviventes.

5.2. Espaço Físico

O local era um estacionamento e seu espaço central hoje tem uma quadra de futebol. Os quartos estão dispostos na lateral, assim como o refeitório, lavanderia e banheiros. O espaço físico sofrerá uma mudança ao final de 2023, já tendo sido vistoriado o local para futuro contrato de locação.

Em comparação com a vistoria de 2021 temos o seguinte resultado:

Tabela 1 - Comparativo do espaço físico entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
	
 <p data-bbox="233 1675 762 1706">Figura 3: vala de esgoto aberta no pátio</p>	<p data-bbox="810 779 1386 860">Foram também encontradas saídas de esgoto em 2023 com uma tela desgastada</p>  

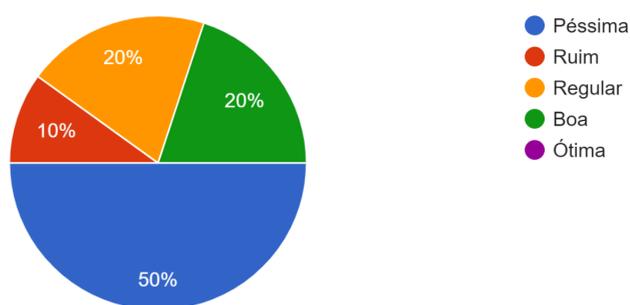
5.2.1. Quartos

Os quartos são compostos por grandes galpões com beliches que acolhem de 30 a 50 pessoas e apresentam uma configuração inadequada para o acolhimento de pessoas. Essa estrutura, caracterizada por espaços amplos e beliches agrupados, revela-se pouco propícia para proporcionar conforto e privacidade aos usuários. A falta de divisórias ou espaços individuais compromete a intimidade dos conviventes, não permitindo que cada um tenha seu próprio espaço pessoal. Além disso, a disposição em formato de galpão pode favorecer a propagação de ruídos e a falta de isolamento, o que pode afetar negativamente o descanso e o bem-estar dos usuários durante o período de pernoite.

Essa estruturação inadequada pode ainda dificultar a criação de vínculos e relações interpessoais entre os conviventes, contribuindo para um ambiente menos acolhedor e inclusivo. Dessa forma, os quartos constituídos por grandes galpões com beliches representam uma limitação significativa na capacidade do local em oferecer um acolhimento eficaz e digno para as pessoas em situação de vulnerabilidade.

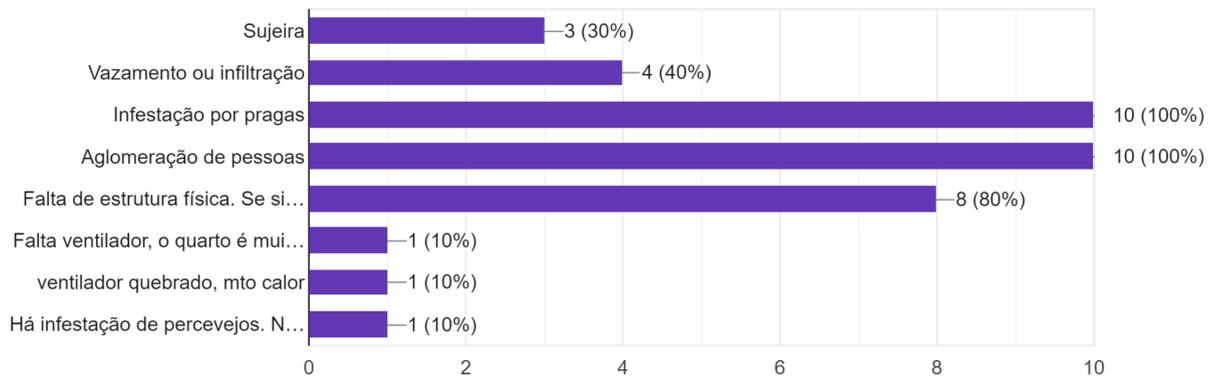
Foi perguntado aos usuários sobre a condição de limpeza do quarto. Dos 10 respondentes, 5 consideram a limpeza péssima, 2 consideram regular, 2 consideram boa e 1 usuário considera a limpeza ruim.

Gráfico 1 - Condição de limpeza do quarto



Sobre os problemas encontrados nos quartos, obtivemos os seguintes dados: dos 10 usuários que responderam a pesquisa, 10 respostas relatam infestação por pragas e aglomeração de pessoas, 10 refere-se à falta de ventilador no quarto, 4 descrevem vazamentos ou infiltrações e 3 relatam sujeira.

Gráfico 3 - Problemas encontrados no quarto



Segundo relatos dos conviventes, os quartos apresentam condições desfavoráveis, sendo descritos como extremamente quentes e carentes de ventilação adequada. Além disso, os usuários mencionaram a presença significativa de insetos, como muquiranas e percevejos, tanto nos quartos quanto nas camas. Essas condições representam um desconforto adicional para os conviventes, comprometendo sua qualidade de vida e bem-estar durante o período de permanência no ambiente de acolhimento.



Merece destaque a crítica situação observada no Centro Temporário de Acolhimento 8 Lapa (CTA 8). Nos quartos deste estabelecimento, a infestação de muquiranas e percevejos é tão intensa que é possível notar claramente as marcas de sangue resultantes das picadas desses insetos nos conviventes

Em comparação com a vistoria de 2021 temos o seguinte resultado:

Tabela 2 - Comparativo dos quartos entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
 <p data-bbox="252 938 743 963">Figura 5: marcas de muquiranas (percevejos) nas paredes</p>	<p data-bbox="807 551 1383 730">A situação em 2023 permanece a mesma. Parede com marcas de sangue de percevejo e muquiranas que picam os conviventes.</p> 



Segundo relato dos usuários, um foco de bastante concentração de muquirana e percevejos são os canos que compõe os estrados dos beliches

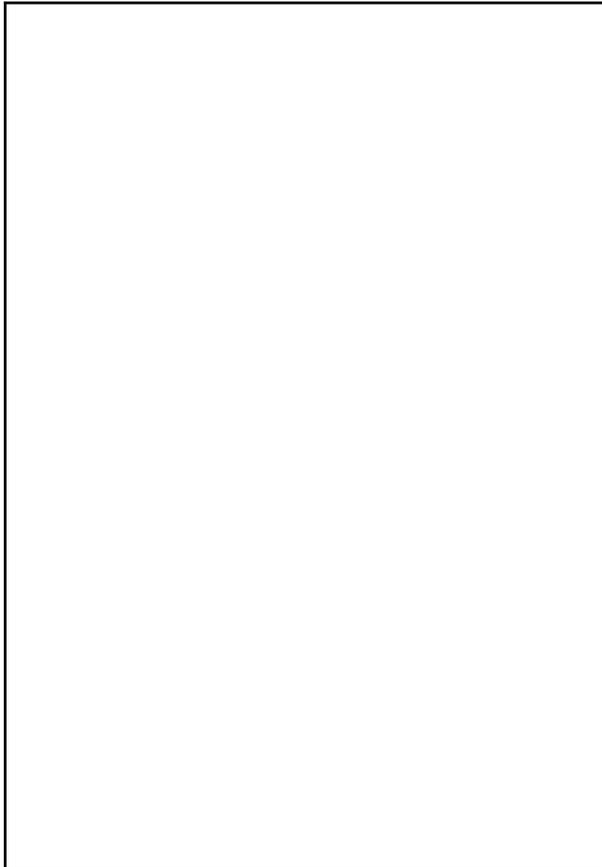


Foto que mostra camas sem lençol e sem travesseiro

A situação permanece a mesma: foto da condição do travesseiro de um dos usuários e das beliches nos quartos.



Figura 6: pessoas dormindo sem lençol e sem travesseiro







Relato de pouca ventilação e janelas

A situação permanece a mesma, com ventilação precária ou ventiladores quebrados, tendo apenas 01 ventilador por quarto para a ventilação de uma grande área, o que torna os ambientes muito quentes. Vale lembrar que em 2023 a cidade de São Paulo atingiu temperaturas elevadas e ondas de calor durante o verão.





Abaixo foto de outro quarto com o mesmo problema, ponto de instalação de ventilador sem uso.

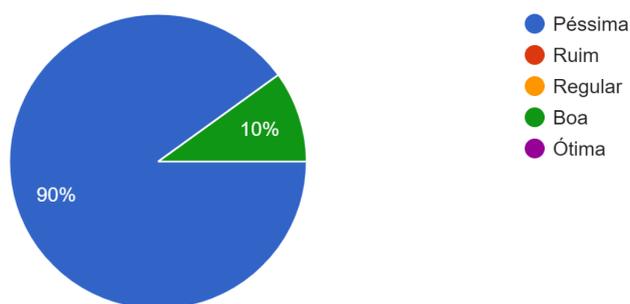


5.2.2. Banheiros

As regras afixadas na entrada dos banheiros estipulam: “horário do banho das 06:00 às 07:40 e das 15:00 às 22:00”. A fixação de horários específicos para o banho, como indicado pelas regras afixadas na entrada dos banheiros, pode gerar certas inconveniências para os usuários. Embora seja compreensível a necessidade de organização e distribuição equitativa dos recursos, como água quente e espaço, os horários designados podem não atender adequadamente às necessidades individuais dos conviventes. Por exemplo, limitar o horário do banho a partir das 07:40 da manhã pode ser restritivo para aqueles que precisam sair cedo para compromissos ou trabalho. Da mesma forma, restringir o acesso ao banho após as 22:00 pode ser inconveniente para aqueles que chegam tarde ao abrigo.

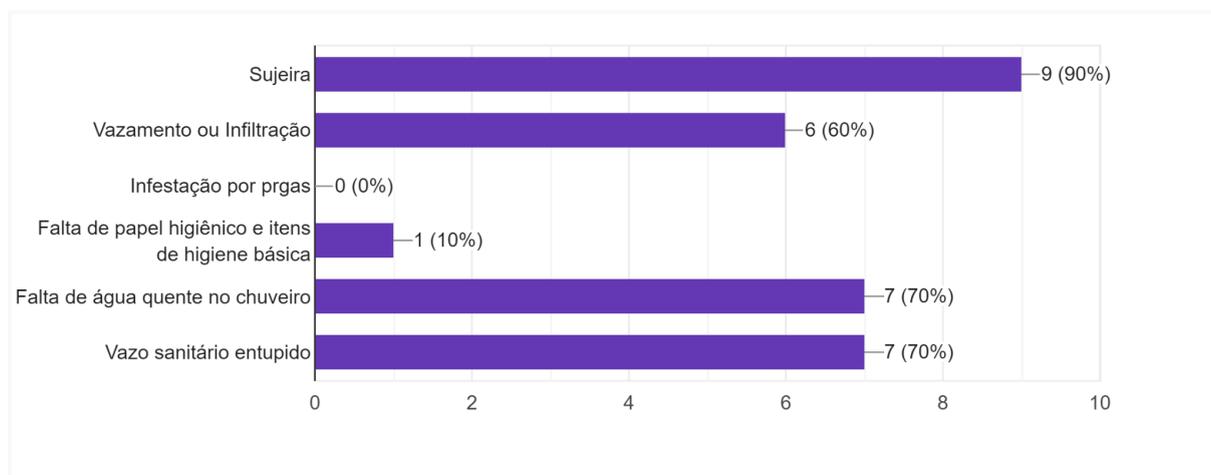
Foi perguntado sobre a condição de limpeza em que os banheiros se encontram e dos 10 respondentes, 9 consideram péssima a limpeza e 1 considera que é uma boa limpeza.

Gráfico 4 - Condição de limpeza do banheiro



Sobre os problemas encontrados no banheiro, 10 respondentes apontaram as seguintes questões: sujeira em 9 apontamentos, vazamento ou infiltração em 6, falta de água quente no chuveiro em 7 respostas, vaso sanitário entupido igualmente em 7 respostas. Falta de papel higiênico e outros itens de higiene apareceu em 1 observação.

Gráfico 7 - Problemas encontrados no banheiro



Segundo relatos dos conviventes, o estado dos banheiros é descrito como precário e insalubre, com sanitários e pias frequentemente quebrados, entupidos ou sujos. A situação se agrava durante a noite devido à falta de água, resultando no acúmulo de sujeira, fezes e urina de várias pessoas, tornando os banheiros extremamente sujos pela manhã. Mesmo após a limpeza, as paredes continuam sujas de fezes e cuspe, causando desconforto e ânsia de vômito entre os usuários. Além disso, foi relatado que o banheiro feminino

destinado a pessoas com deficiência está com a descarga quebrada há um período considerável de tempo.

Outras questões mencionadas incluem a insuficiência do kit de higiene, com falta de produtos para cabelo e entrega de papel higiênico apenas uma vez por mês. Além disso, os conviventes relatam uma restrição excessiva quanto ao número de banhos permitidos, sendo monitorados e advertidos caso excedam um banho por dia, independentemente das condições climáticas ou físicas. Em dias de calor intenso, também é proibido tomar dois banhos diários, sob ameaça de desligamento.

Também foi observada uma sinalização nos banheiros que estipula que "mulheres trans devem tomar banho nos banheiros de pessoas com deficiência", o que pode ser considerado discriminatório e desrespeitoso. Além disso, alguns usuários demonstraram desconforto ao ver funcionários da limpeza sentados, conversando ou usando o celular enquanto os banheiros estão em condições inadequadas de higiene e limpeza para uso. Esses relatos destacam a urgência de melhorias na infraestrutura, gestão e políticas de higiene nos serviços de acolhimento.



Comparação com a vistoria de 2021:

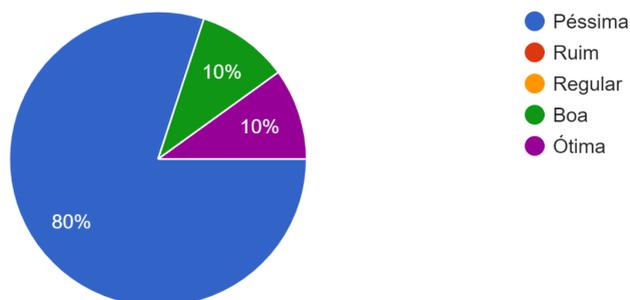
Tabela 3 - Comparativo dos banheiros entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
 <p data-bbox="213 875 453 913">Figura 11: privada entupida e sem assento (banheiro feminino)</p>	<p data-bbox="810 539 1209 577">Situação permanece a mesma</p> 

5.2.3. Cozinha e copas

Na pesquisa realizada, foi perguntado sobre a condição de limpeza do refeitório e das 10 respostas obtidas, 8 consideraram a limpeza péssima, 1 considerou boa e 1 ótima.

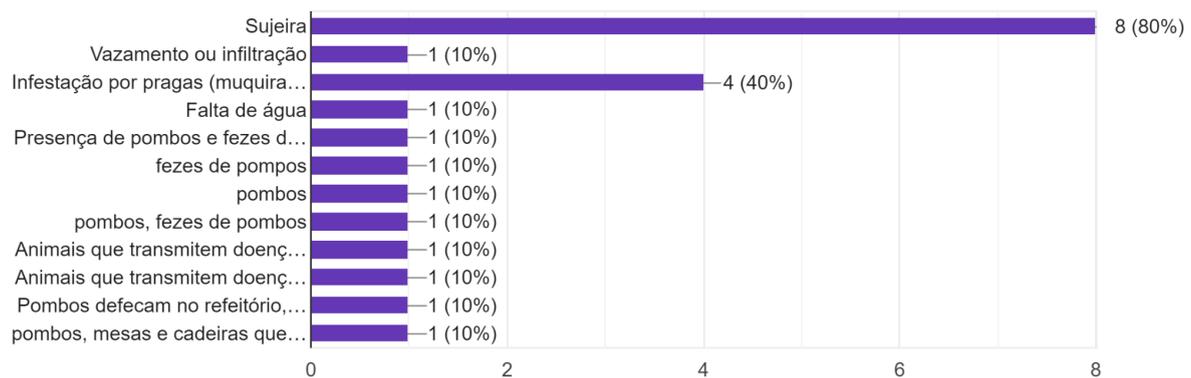
Gráfico 8 - Condição de limpeza do refeitório



Acerca dos problemas encontrados no refeitório, entre os 10 respondentes,

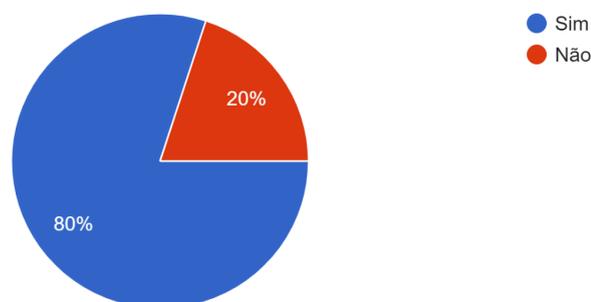
obtivemos o seguinte resultado: 8 apontam sujeira, 8 apontam os problemas dos pombos e das fezes dos pombos no refeitório, 4 relatam infestação por pragas como muquiranas e baratas, 1 falta de água e 1 vazamentos e infiltrações.

Gráfico 9 - Problemas encontrados no refeitório



Sobre a disponibilidade de bebedouro, das 10 respostas, 8 apontam que há água potável no equipamento e 2 que não há. Quando da pesquisa através de livre relato, pôde-se concluir que a afirmação de que não há bebedouro no equipamento se deve ao fato dos usuários considerarem que a água ofertada não é potável. Segue registro fotográfico na tabela comparativa.

Gráfico 10 - Existência de bebedouro ou oferta de água potável



De acordo com relatos dos conviventes, persiste o problema das fezes de pombo no refeitório, o que gera uma situação insalubre e desconfortável. As fezes caem sobre as pessoas, a comida, as cadeiras, as mesas e o chão, afetando a higiene do ambiente e a qualidade das refeições. Além disso, foi relatado que há uma proibição para os usuários repetirem a marmíta, mesmo que esta tenha sido contaminada pelas fezes do pombo.

No que diz respeito à água disponível no equipamento, há uma pia denominada "filtro" de água, porém não há garantias de que esta água esteja realmente filtrada. Além disso, foi observado que essa água muitas vezes encontra-se quente, o que pode indicar problemas no sistema de filtragem ou de refrigeração.

Uma outra questão levantada pelos conviventes é a falta de acesso à cozinha, que não está disponível para uso dos usuários. Entretanto, os conviventes relatam que a equipe utiliza a estrutura disponível para fazer bolos, os quais são distribuídos exclusivamente para os funcionários. Essa disparidade no acesso aos recursos e na utilização das instalações evidencia uma preocupante desigualdade no tratamento entre os usuários e os funcionários do equipamento.

Tabela 4 - Comparativo do refeitório e bebedouro entre as visitas de 2021 e 2023

Visita de 2021	Visita de 2023
Foto de fezes de pombo no chão do refeitório	A situação permanece a mesma



Figura 21: detalhe das fezes de pombos no refeitório



Foto mostra teto sem forro e com pombo no refeitório



Figura 22: detalhe do telhado sem forro e com pombos

A situação permanece a mesma

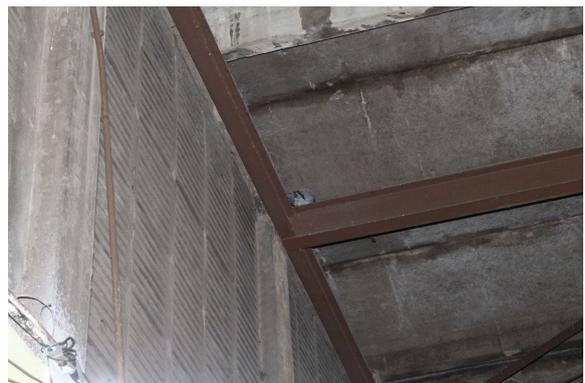


Foto da pia com água. Conviventes não reconhecem a água como potável

A situação permanece a mesma

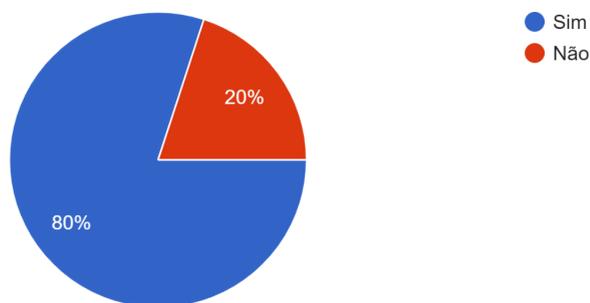


Figura 23: 3 pias no refeitório, sendo a da esquerda com água potável



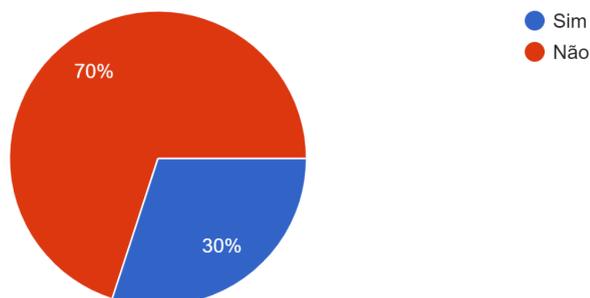
A alimentação não é preparada no local, sendo servidas marmitex compradas de um fornecedor. Na pesquisa foi perguntado se a quantidade de comida servida é suficiente e dos 10 conviventes que responderam, 8 disseram que sim e 2 que não.

Gráfico 11 - Suficiência de comida ofertada



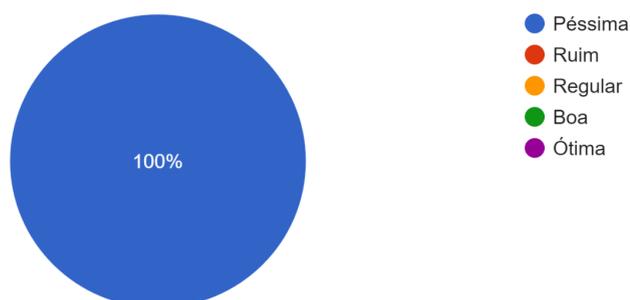
Já, com relação à variedade das refeições, dos 10 respondentes da pesquisa, 7 afirmaram que não há variedade e 3 que há variedade.

Gráfico 12 - Existência de variedade nas refeições ofertadas



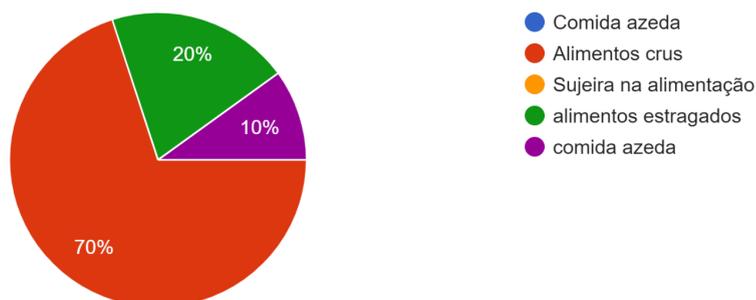
Sobre a qualidade de comida, dos 9 usuários que se dispuseram a responder sobre este item, todos a consideram péssima.

Gráfico 13 - Suficiência na quantidade de comida ofertada



Foi perguntado qual problema já foi encontrado na comida e de 10 respostas, 7 apontam alimentos crus, 2 alimentos estragados e 1 aponta comida azeda.

Gráfico 14 - Problemas encontrados na alimentação



De acordo com relatos dos conviventes, a qualidade e condições das refeições servidas no local são motivo de preocupação. Muitos usuários descrevem as marmitas como contendo alimentos crus, com a proteína entregue ainda congelada e coberta com molho de tomate. Em alguns casos, a comida é servida fria e azeda devido ao intervalo prolongado entre o recebimento e a distribuição das refeições. Além disso, há uma repetição constante de alimentos processados, como steak de frango, linguiça, salsicha e hambúrguer de soja, sem a inclusão de frutas na dieta. O café da manhã também é problemático, sendo servido muito cedo ou em temperatura inadequada, o que pode afetar a experiência alimentar dos usuários.

Os conviventes destacam ainda a existência de uma estrutura de cozinha equipada com microondas e geladeira, porém restrita apenas à equipe. Este fato gera sentimentos de exclusão e discriminação entre os usuários, que observam a equipe preparar e consumir alimentos prazerosos no local, sem compartilhamento com eles. Essa disparidade no acesso aos recursos e na qualidade das refeições revela uma preocupante desigualdade no tratamento entre os usuários e a equipe responsável pela cozinha.

Tabela 5 - Comparativo das refeições entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
Houve muita crítica sobre a falta de variedade, temperatura (muitas vezes a marmita é entregue fria) e, principalmente, sobre a qualidade da comida.	A situação permanece a mesma. Abaixo foto do marmitex com o steak de frango com molho por cima. Usuários relatam que a comida é servida congelada por dentro.

	
<p>Não há oferta de frutas, sucos ou salada, em nenhuma refeição.</p>	<p>A situação permanece a mesma.</p>

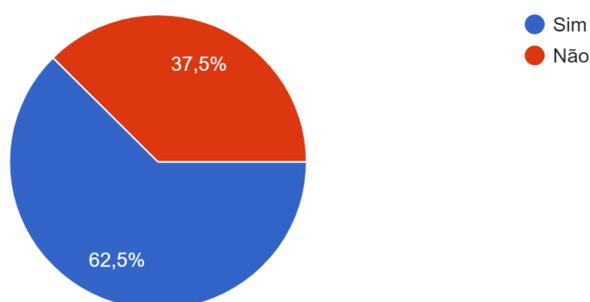


Foto da cozinha com geladeira e microondas disponibilizada para uso dos funcionários.

5.2.4. Lavanderia

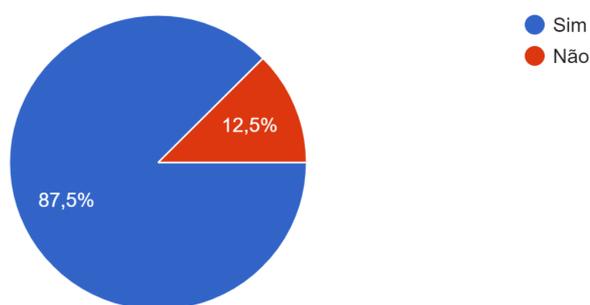
Há uma lavanderia no equipamento contendo 2 máquinas de lavar e 5 tanques. Foi indagado sobre a limpeza da lavanderia e dos 10 respondentes, 8 consideram a limpeza péssima, 1 considera boa e 1 ótima.

Gráfico 15 - Condição de limpeza da lavanderia



Em respostas à pergunta acerca de possíveis desaparecimentos de roupas, dos 8 usuários que se dispuseram a participar, 7 afirmam que já tiveram roupas extraviadas e 1 que nunca teve este tipo de problema.

Gráfico 17 - Problemas com desaparecimento de roupa



Os conviventes destacaram uma série de problemas na lavanderia do local. A falta de sifão nos tanques impede o uso de mais de um deles, persistindo esse problema por meses. Além disso, apenas 1 das 2 máquinas de lavar está funcionando, e os técnicos têm

prioridade no uso, criando obstáculos para os usuários. As fezes de pombos também foram mencionadas como um problema presente na área.

Os conviventes relataram uma gestão desigual do uso das máquinas pela equipe, gerando divisão desigual no acesso à lavanderia. O limite de lavagem de roupas é feito através do tempo de uso das máquinas de lavar, sendo restrito a uma vez por semana, com os usuários liberados para usar os tanques nos outros dias. Porém, o horário de funcionamento da lavanderia (das 8h às 11h30 e das 15h às 17h30) dificulta para aqueles que trabalham durante o período comercial.

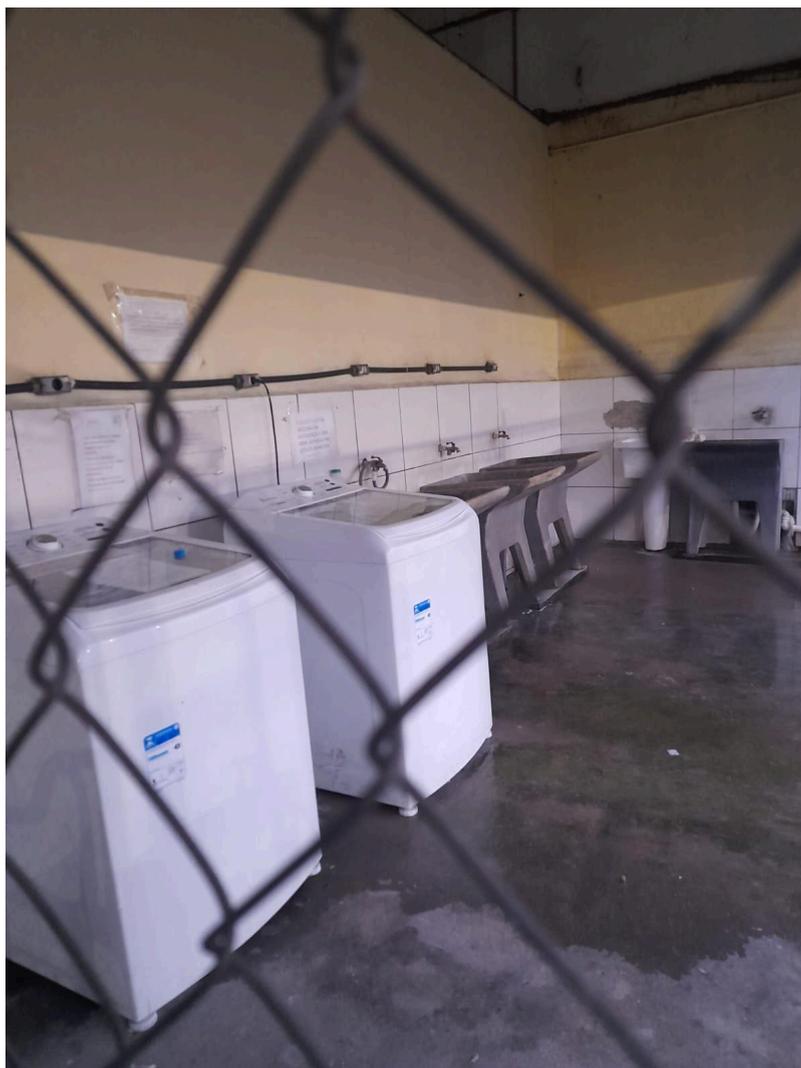
Além disso, as toalhas entregues estão sujas e desgastadas, sem substituição por novas, assim como os cobertores, que estão em mau estado e não são trocados regularmente. Esses problemas comprometem a higiene e o conforto dos conviventes no espaço.

Tabela 6 - Comparativo da lavanderia entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
<p data-bbox="204 1093 783 1227">No espaço há apenas: 3 máquinas de lavar (1 quebrada); 5 tanques; varal descoberto.</p>  <p data-bbox="352 1733 756 1756">Figura 20: lavanderia - máquinas e tanques</p>	<p data-bbox="805 1093 1385 1182">Atualmente há 2 máquinas de lavar e igualmente 5 tanques e espaço para varal.</p> 



Foto onde está registrada presença de 4 máquinas de lavar inutilizadas ou não disponibilizadas para os usuários do equipamento.



No dia da vistoria, havia grades e acesso restrito à lavanderia.

5.2.5. Demais áreas comuns

O equipamento possui bagageiro e acerca deste também foi realizada uma pesquisa. Em livre relato, o usuário explicou que o acesso ao bagageiro acontece conforme escala cujo horário é das 6h às 11h30, quando se encerra o acesso, retornando às 15h e encerrando novamente às 20h.

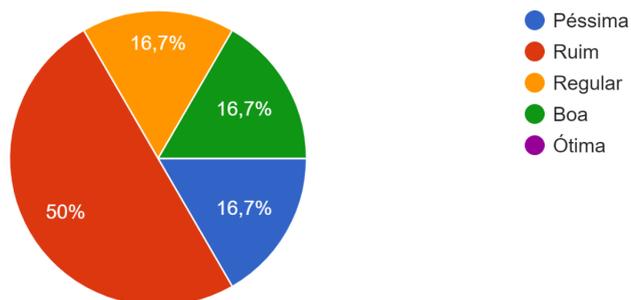
Tabela 7 - Comparativo do espaço do bagageiro entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
<p data-bbox="204 443 454 622">Armários: - enferrujados, - pequenos, - alguns sem porta</p> 	<p data-bbox="805 443 1236 477">A situação permanece a mesma</p>   

5.3. Atendimentos e oficinas

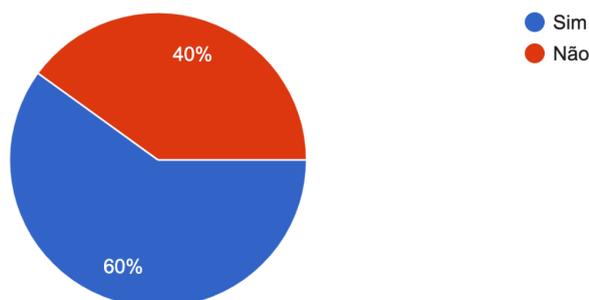
Acerca da qualidade do atendimento da assistente social, dos 6 respondentes, 3 consideram ser um atendimento ruim, 1 usuário considera o atendimento regular, assim como 1 o considera bom e 1 relata ótimo atendimento.

Gráfico 19 - Qualidade de atendimento da assistente social no equipamento



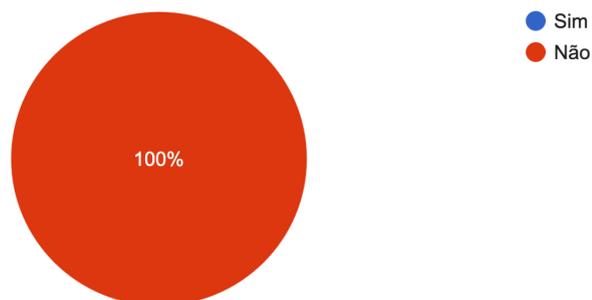
Foi perguntado aos usuários se há atendimento por psicólogo e dos 10 respondentes, 4 não reconhecem a existência deste profissional no equipamento e 6 afirmam que há psicólogos no equipamento.

Gráfico 20 - Existência de atendimento por psicólogo no equipamento



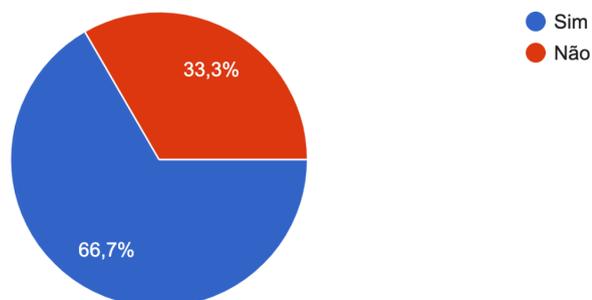
Foi perguntado aos usuários se já haviam recebido alguma orientação quanto ao pedido ou encaminhamento para benefícios e dos 8 respondentes, todos afirmaram que não.

Gráfico 23 - Orientação relativa a benefícios recebidos pelos usuários



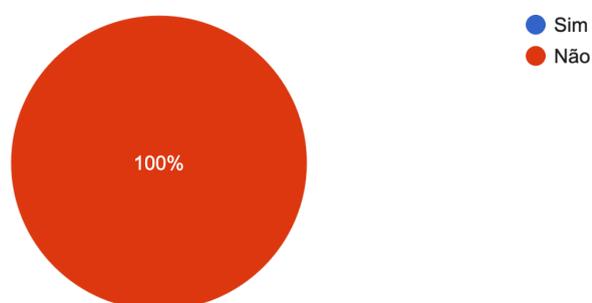
A respeito dos documentos pessoais, dos 9 respondentes, 6 afirmaram que estão com os documentos regularizados e 3 que não estão.

Gráfico 24 - Documentação dos usuários atualizada



Sobre orientação relativa a documentos, dos 9 usuários que responderam a pesquisa, todos afirmaram não terem recebido atendimento desta natureza dentro do equipamento.

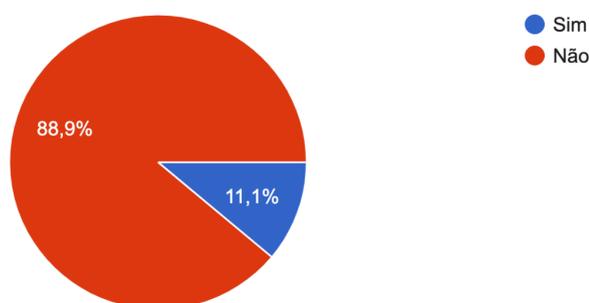
Gráfico 25 - Oferta de orientação relativa a documentos no equipamento



Perguntou-se também aos usuários se o equipamento realizava oficinas periódicas,

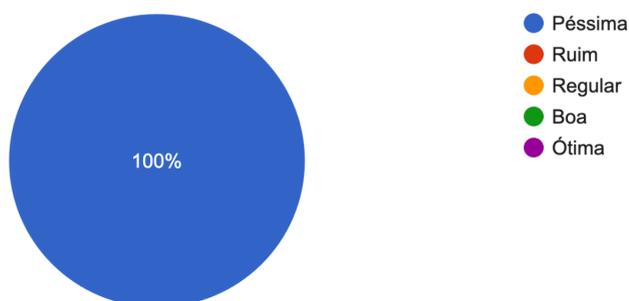
como consta no Plano de Trabalho, e dos 9 usuários que responderam à pesquisa, 8 responderam que não e 1 que sim.

Gráfico 26 - Realização de oficinas periódicas



O tratamento dos funcionários também foi investigado na pesquisa e, dos 10 usuários, todos julgaram como péssimo o atendimento recebido no equipamento.

Gráfico 29 - Avaliação do tratamento dos funcionários



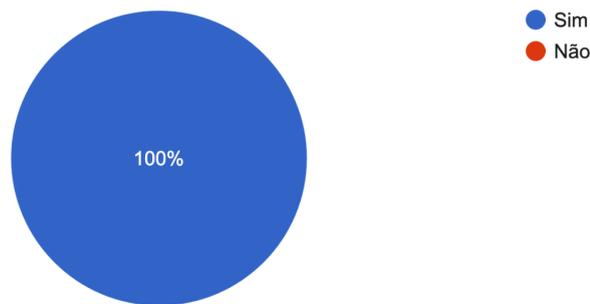
Segundo relatos dos conviventes, foram identificadas diversas questões preocupantes no funcionamento do local. Uma delas diz respeito às ameaças de desligamento feitas aos usuários em caso de críticas ou questionamentos. Além disso, foi relatada a ausência de assistência social e psicológica, ou inacessibilidade a esses profissionais, com usuários desconhecendo qualquer trabalho dessas especialidades e falta de encaminhamentos para atividades ou políticas públicas.

Um caso específico mencionado foi o atendimento de uma convivente por um profissional de psicologia, que teria se retirado abruptamente durante a sessão,

interrompendo o atendimento sem explicação. Também houve relatos de tratamento hostil por parte dos funcionários, com a equipe mais preocupada com seus próprios celulares e casos em que solicitações simples foram recebidas com rudeza. Além disso, os conviventes mencionaram a ausência de oficinas no local, evidenciando uma falta de atividades e suporte adequados. Essas questões apontam para falhas significativas na prestação de serviços e no ambiente de acolhimento oferecido aos conviventes.

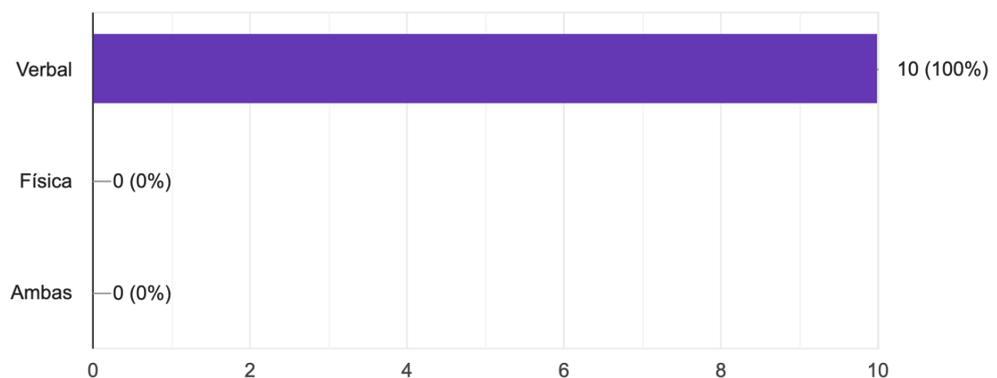
Possíveis atos de violência no local também foram tema desta pesquisa e foi perguntado aos usuários respondentes se já haviam sofrido episódios desta natureza no equipamento. Dos 10 respondentes, todos afirmaram já ter sofrido violência.

Gráfico 30 - Ocorrência de violência dentro do serviço



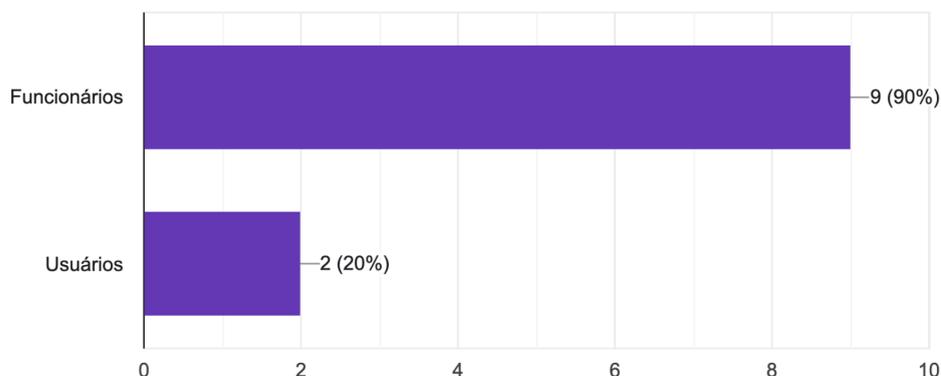
Ao serem perguntados sobre qual tipo de violência haviam sofrido, todos relataram casos de violência verbal.

Gráfico 31 - Tipo de violência



Acerca dos agentes das violências sofridas, das 10 respostas obtidas, 9 referem-se aos funcionários e 2 a outros usuários.

Gráfico 32 - Origem da violência sofrida



6. OBSERVAÇÕES GERAIS

A vistoria realizada pela Comissão no ano de 2021, culminou em ofício (protocolado no SEI com número 6510.2021/0022126-0) enviado para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), a Supervisão da Assistência Social da Lapa (SAS-Lapa), o Conselho Municipal da Assistência Social (COMAS) e a ASCOM (OSC que gerencia o serviço).

7. CONCLUSÕES

Em resumo e em comparação com a vistoria realizada em 2021 temos o seguinte quadro:

Tabela 8 - Comparativo geral entre as visitas de 2021 e 2023

Vistoria de 2021	Vistoria de 2023
<p>Banheiros:</p> <ul style="list-style-type: none">- alguns vasos sanitários entupidos;- vasos sanitários sem assento;- paredes com mofo;- chuveiros queimados;- chuveiros e algumas cabines sem portas.	<p>Banheiros:</p> <ul style="list-style-type: none">- igualmente vasos sanitários entupidos;- igualmente vasos sanitários sem assento;- Falta de água no período noturno;- Restrição da quantidade de banhos tomados;- Falta de limpeza.
<p>Quartos:</p> <ul style="list-style-type: none">- limpeza e ventilação ruins;- quarto de pernoite molhado com produto químico (exalando cheiro insalubre, semelhante a água sanitária);- marcas de muquiranas (percevejos) mortas nas paredes;- algumas camas sem lençol e travesseiro.	<p>Quartos:</p> <ul style="list-style-type: none">- igualmente ventilação precárias;- igualmente marcas de muquiranas nas paredes;- igualmente camas sem lençol e travesseiro ou com enxoval com desgaste extremo, necessitando troca;
<p>Lavanderia:</p> <ul style="list-style-type: none">- apenas 2 máquinas de lavar funcionando;- não há máquina de secar e só há varal descoberto, o que dificulta a secagem das roupas em dias frios e úmidos	<p>Lavanderia:</p> <ul style="list-style-type: none">- apenas 1 máquina de lavar está funcionando (foram encontradas 4 máquinas não utilizadas em depósito dentro do equipamento);- igualmente não há máquina de secar e o varal encontra-se em área descoberta;- mais de um tanque sem sifão,

	<p>sendo inutilizado;</p> <ul style="list-style-type: none"> - presença de pombos e fezes de pombos na lavanderia; - restrição do uso das máquinas de lavar a 1 vez por semana; - toalhas entregues sujas após virem da lavanderia, sem substituição quando ficam muito desgastadas. Ocorrendo o mesmo com os cobertores.
<p>Alimentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - café da manhã apenas com pão, margarina, café ou café com leite; - ausência de frutas, saladas, legumes e sucos; - relatos de comida fria; - apenas talheres descartáveis, o que dificulta o corte dos alimentos 	<p>Alimentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - igualmente ausência de frutas, saladas, legumes e sucos; - igualmente relato de comida servida fria e até congelada; - apenas proteínas de alimentos processados e embutidos são servidos, como steak de frango, linguiça, salsicha e hambúrguer de soja - comida servida azeda
<p>Atendimento da equipe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - no geral, o atendimento dos funcionários foi bem avaliado pelos conviventes que estavam em vaga fixa; - entretanto, as pessoas que estavam no pernoite relataram dificuldade em conseguir a vaga fixa, sendo necessária uma avaliação da equipe para isso. 	<p>Atendimento da equipe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - no geral, obtivemos muitos relatos de ameaça de desligamento; - ausência de trabalho de assistência social e de psicologia ou inacessibilidade a estes profissionais; - relatos de equipe desatenta, sem escuta, com respostas ríspidas e incorrendo a tratamentos diferentes para cada usuário.

	<ul style="list-style-type: none">- relatos de equipe da limpeza sem desempenhar sua função, permanecendo o banheiro sujo, enquanto estes funcionários são vistos distraído-se com seus celulares.
--	--

Com base nisso, os registros efetuados expressam que há continuidade, como também aprofundamento da gravidade das denúncias efetuadas no ano de 2021, o que expressa a manutenção de um estado de insalubridade para os usuários.

No processo SEI 6024.2023/0001427-5 pode-se visualizar o parecer técnico da gestora da parceria que informa haver a necessidade de mudança do local do serviço, uma vez que ele é inadequado para o atendimento e irá ser destinado para construção de moradia de interesse popular. Encontra-se, no processo citado, carta do proprietário de imóvel localizado na Rua Conselheiro Ribas, I-04, Vila Anastácio, com valor de aluguel mensal de R\$ 32.800, assentando à locação pretendida para instalação do equipamento.

Desta forma, sem desconsiderar todas as deficiências de atendimento e alimentação elencadas nas vistorias, o local físico do equipamento será transferido, haja visto que foi realizada pesquisa de mercado e vistoria com parecer positivo do responsável técnico.

Vale lembrar também que a vistoria de 2021 da Comissão Extraordinária de Direitos Humanos sugeriu, como conclusão de sua vistoria, o fechamento do equipamento. A mudança de local físico sana muitos dos problemas estruturais do equipamento, mas não sana problemas de atendimento como serviços de assistência social e psicólogo, falta de oficinas e assembleias regulares, alimentação e fornecimento de água potável precárias, mobiliários enferrujados, falta de enxoval e lavanderia adequados.

Sobre os custos do serviço

O equipamento possui 56 funcionários para atender 210 usuários, ou seja, há 1 funcionário para cada 3,75 usuários sendo que há 1 faxineiro para cada 26 usuários. Para realizar a limpeza, o equipamento utiliza R\$80,95 de material de limpeza (incluindo produtos

de higiene pessoal ofertados no kit) por pessoa e para a alimentação gasta R\$11,91 por dia por pessoa.

Para realizar a manutenção do imóvel, a OSC prevê um gasto de R\$ 8.687,30, o que equivale a R\$41 por mês por pessoa para a manutenção. O que é mais dispendioso no orçamento é a mão de obra, contando com R\$ 171.059,83, que corresponde a 45,71% do total do custo da parceria. Ou seja, em recursos humanos, a OSC gasta R\$814,57 por pessoa.

Os valores considerados foram baseados no atendimento de 210 usuários, uma vez que há uma contradição no número de pessoas atendidas e declaradas nos documentos. O custo por pessoa de R\$1.781,75 parece superestimado se posto em relação com a qualidade de atendimento, alimentação e infraestrutura oferecidos.