

Centros de Acolhida em São Paulo:

Relatório das visitas de inspeção aos serviços para
a população em situação de rua

Comissão Extraordinária de Defesa dos
Direitos Humanos e Cidadania



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO



Condições de higiene

- Presença de percevejos e pombos nos refeitórios e quartos
- Condições insalubres dos banheiros
- Não há distribuição de toalhas
- lavanderias insuficientes



Saúde e alimentação

- Alta concentração de gás metano no Centro de Acolhida Zaki Narchi I
- Alimentação insuficiente sem variedade e/ou de má qualidade



Zeladoria Urbana

- Reclamações sobre a retirada de pertences na Praça da Sé e na Praça Princesa Isabel
- Ausência de bagageiros impede que a população em situação de rua consiga armazenar seus bens

A Prefeitura disponibiliza aproximadamente 15 mil vagas de acolhimento para atender cerca de 31.884 pessoas em situação de rua



Visitas

A Comissão fez **8 visitas** em equipamentos públicos para pessoas em situação de rua, além de **2 visitas** em praças com alta concentração de pessoas em situação de rua

Todos os equipamentos apresentaram problemas estruturais, de alimentação e de atendimento.

Três Centros de Acolhida colocam em risco a vida das pessoas em situação de rua



Problemas estruturais:



Abastecimento irregular de água e/ou problemas na rede elétrica



Colchões extremamente finos, que causam dores aos conviventes



Ausência de telas de proteção e de brinquedotecas em equipamentos com presença de crianças



Quantidade de banheiros insuficientes



CTA Lapa não possui AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros)

Câmara Municipal de São Paulo
Comissão Extraordinária de Defesa dos
Direitos Humanos e Cidadania

Comissão (2021):

Erika Hilton - presidente

Eduardo Matarazzo Suplicy - vice-presidente

Sidney Cruz

Cris Monteiro

Paulo Frange

Redação e edição:

Júlia Carvalho Ferreira Barbosa Lima

Kelseny Medeiros Pinho

Capa e diagramação: Maria Rita Quemello e Vinícius Prates

Foto/ Capa: Rafa Canoba

Revisão: Cinthia Gomes | Glória Di Monaco

Participantes das visitas:

Vereadoras e Vereadores: Erika Hilton, Eduardo Suplicy, Sidney Cruz, Carolina Iara.

Assessoria parlamentar: Kelseny Medeiros Pinho, Maria Izabel Fernandes, Patrícia Borges, Rodrigo Abreu, Amanda Paschoal, Rafael Canoba, Júlia Carvalho Ferreira Barbosa Lima, Ive Serigatto, Marcos Caifazes, Cauê Vieira Campos, Roberto Britto.

Instituições convidadas:

Defensoria Pública Estadual de São Paulo: Fernanda Balera

Fórum da Cidade PopRua/Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama: Laura Salatino, Aline Cawamura, Amanda Oliveira, Beatriz Calheta, Beatriz Fontes, Caroline Brisola, Guilherme Pinheiro, Heloísa Ferreira Ramos, Letícia Oliveira Ramos, Mariana Moura, Marina Ambrosio.

ÍNDICE

PREFÁCIO	8
INTRODUÇÃO	10
A População em Situação de Rua de São Paulo	12
Os Centros de Acolhida	13
Os equipamentos visitados	15
Ofícios e relatórios produzidos	19
VIOLAÇÕES DE DIREITOS IDENTIFICADAS	21
Estrutura dos espaços visitados	22
Segurança	24
Cozinhas e Refeitórios	28
Alimentação	31
Quartos	38
Banheiros	42
Kit Higiene	50
Lavanderias	54
Bagageiros	57
Atendimento	60
RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	68
Direcionamento dos ofícios	69
Análise das respostas	70
Reação dos órgãos externos, sistema de justiça e controle social	72
CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
RECOMENDAÇÕES	86
ANEXOS	91
Questionário das entrevistas com as pessoas que trabalham nos equipamentos	83
Questionário das entrevistas com as pessoas que utilizam os equipamentos	91
Questionário das entrevistas com as pessoas em situação de calçada	94

LISTA DE SIGLAS

ABECAL – Associação Beneficente Caminho de Luz
ASCOM – Associação Comunitária de São Mateus
AUDI - Coordenadoria de Auditoria Geral
AVCB - Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros
CA - Centro de Acolhida
CAE - Centro de Acolhida Especial
CAF - Coordenadoria de Administração e Finanças
CAPS - Centro de Atenção Psicossocial
CDH - Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo
CEM - Coordenação de Engenharia de Manutenção
Centro Pop - Centro de Referência Especializado da População em Situação de Rua
CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social
CNDH - Conselho Nacional de Direitos Humanos
COHAB - Companhia de Habitação Popular
COMAS - Conselho Municipal de Assistência Social
Comitê PopRua - Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua
CRAS - Centro de Referência da Assistência Social
CRDC - Centro de Referência e Desenvolvimento Comunitário Correia
CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social
CROPH - Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana
CTA - Centro Temporário de Acolhimento
DPE-SP - Defensoria Pública do Estado de São Paulo
GT - Grupo de Trabalho
MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MP-SP - Ministério Público do Estado de São Paulo
NC - Núcleo de Convivência
NOB - Norma Operacional Básica
NPJ - Núcleo de Proteção Jurídico Social e Apoio Psicológico

OSC - Organização da Sociedade Civil

PopRua - População em Situação de Rua

RH - Recursos Humanos

SAS -Supervisões de Assistência Social

SEAS - Serviço Especializado de Abordagem Social

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SESC - Serviço Social do Comércio

SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

PREFÁCIO

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo reúne vereadoras e vereadores comprometidos com a garantia e efetivação dos direitos humanos e tem uma grande responsabilidade com as pessoas que vivem ou que passam pela cidade de São Paulo. Manter uma Comissão atuante e presente na agenda de direitos humanos na cidade nos exige coragem, compromisso e disposição para enfrentar uma institucionalidade desenhada para excluir, invisibilizar e deixar à margem corpos considerados abjetos por quem detém o poder.

A crise sanitária, econômica e social advinda da pandemia do coronavírus e a crise política em âmbito nacional desde 2019 agravou a situação de quem já vivia em situação de extrema vulnerabilidade. Hoje vivemos uma crise humanitária gravíssima na cidade de São Paulo, com um aumento vertiginoso de pessoas e famílias inteiras em situação de rua. Situação que vem sendo combatida por ações da sociedade civil para ajudar o povo de rua, mas que não vem tendo respostas concretas e eficientes da Prefeitura, do Governo do Estado e do Governo Federal.

A cidade de São Paulo chegou a aprovar uma renda básica emergencial para pessoas em situação de vulnerabilidade econômica e social por três meses e prorrogou por mais três, quando na verdade deveria ser uma política permanente e mais estruturada. A promessa que a Constituição de 1988 traz de dignidade humana como fundamento do Estado, bem como a erradicação da pobreza e da marginalização como objetivos fundamentais da República exige do Poder Público ações concretas.

O Supremo Tribunal Federal inclusive já decidiu, no mandado de injunção nº 7.300, que o Governo Federal deve instituir e garantir uma renda básica a toda população brasileira em situação de pobreza no país. A decisão do STF, fruto de uma demanda de Alexandre da Silva Portugues, morador de rua de Porto Alegre de 51 anos, epilético, para ter o direito à Renda Básica de Cidadania, também é fruto de uma luta de muitos anos e que precisa contar com espaços como a Comissão de Direitos Humanos para sempre avançarmos e evitarmos retrocessos.

As necessidades da população em situação de rua devem ser solucionadas com políticas amplas e intersetoriais. A assistência social, quando tem como centralidade apenas os centros de acolhida, é um paliativo, um alento na tentativa de salvar vidas.

Sem ela, a dor, o sofrimento e as necessidades básicas dessa população sem dúvida estariam mais distantes de serem atendidas, mas precisamos de uma solução efetiva e estrutural.

A Comissão tem um papel fundamental para buscar essas soluções, mas para isso precisa continuar sendo aberta à população, receptiva para as demandas que recebe e sensível às urgências. Por isso a ida a locais onde ocorrem violações de direitos humanos, como os centros de acolhida que visitamos, são tão importantes.

Este relatório é a síntese de uma parte de nosso trabalho e deve ser encarado como um chamado à ação pela Prefeitura Municipal. Um chamado urgente e que não se encerra neste relatório, nos ofícios enviados ou na cobrança incessante das vereadoras e dos vereadores desta Comissão. Ainda temos muitos desafios na cidade e muito trabalho pela frente.

Erika Hilton - presidente da Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania

Eduardo Matarazzo Suplicy - vice-presidente da Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania

1. INTRODUÇÃO

A Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo, por solicitação do Fórum da Cidade de Defesa da População em Situação de Rua de São Paulo, fez visitas a oito equipamentos de acolhimento para adultos em situação de rua conveniados com a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) em 2021. As vereadoras e vereadores, juntamente com suas assessoras e seus assessores, e com representante da Defensoria Pública Estadual de São Paulo (DPE-SP) e do Fórum da Cidade, representada pela Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama, puderam conhecer as condições de acolhimento, a estrutura dos serviços e dialogar com funcionários e conviventes.

As visitas, que aconteceram entre agosto e novembro de 2021, foram de surpresa, ou seja, não foram divulgados os locais e os dias em que a Comissão estaria nos serviços. A seguir, os equipamentos visitados:

DATA	EQUIPAMENTO	ENDEREÇO	SAS	Zona
23/08	Emergencial Clube Tietê	Av. Santos Dumont, 843 (Luz)	Sé	Central
20/09	Autonomia em Foco I	Rua Eduardo Chaves, 179 (Bom Retiro)	Sé	Central
27/09	CAE Art Palácio (famílias)	Av. São João, 407 (República)	Sé	Central
04/10	CTA Lapa	Rua Capitão José Inácio do Rosário, 56 (Parque Residencial da Lapa)	Lapa	Oeste
18/10	CA Solidariedade Abecal	Rua das Casuarinas, 109 (Jabaquara)	Jabaquara	Sul
25/10	CAE Ermelino Matarazzo (mulheres)	Rua Utrecht, 99 (Ponte Rasa)	Ermelino Matarazzo	Leste
08/11	CA Zaki Narchi I	Av. Zaki Narchi, 600 (Vila Guilherme)	Vila Maria	Norte
22/11	Centro Pop/NPJ Bela Vista	Rua Jandaia, 30 (República)	Sé	Central

Nas visitas feitas, a Comissão utilizou um questionário (ver anexo 6.1) para entrevistar as pessoas que trabalham no equipamento, para melhor entender o funcionamento e as dificuldades de quem trabalha na ponta, e outro questionário (ver anexo 6.2) para as pessoas que estão acolhidas no serviço, com o objetivo de fazer uma escuta qualificada sobre o atendimento e espaço ofertados. Cada visita durou entre 1 hora e meia e 3 horas. A Comissão se dividia para ouvir um maior número de pessoas. As perguntas focaram na estrutura (quartos, banheiros, cozinha, refeitório, lavanderia, bagageiro), na alimentação, na quantidade e especificidade do quadro de recursos humanos e no atendimento da OSC.

Ressalta-se que, sempre que possível, as entrevistas com os conviventes dos equipamentos ocorreram longe dos trabalhadores para que houvesse mais liberdade no diálogo.

Antes da visita do dia 23 de agosto ao Centro de Acolhida Emergencial Tietê, os vereadores foram à Praça Princesa Isabel (República) e depois da visita do dia 22 de novembro ao Centro Pop Bela Vista, os vereadores foram à Praça da Sé. Em ambos os casos, a proposta foi dialogar com as pessoas que ali se encontram para compreender melhor as dificuldades e necessidades dessas pessoas que não se encontram acolhidas. Nessas visitas, foi utilizado um questionário específico (ver anexo 6.3), com foco nas formas de sobrevivência, no atendimento das equipes de rua, violências sofridas, motivo para não estar em centro de acolhida, entre outros.

1.1 A População em Situação de Rua de São Paulo

Em janeiro de 2022, a prefeitura divulgou os dados da primeira etapa do Censo da População em Situação de Rua da cidade de São Paulo, ocorrida entre outubro e novembro de 2021. A seguir, alguns dos principais dados apresentados:

- **31.884 pessoas em situação de rua**, sendo 19.209 (60,2%) na rua e 12.675 (39,8%) em centros de acolhida - um aumento de 32% em relação ao censo de 2019;
- **6.778 pontos de moradias improvisadas**, com uma média de 2 pessoas por barraca/moradia improvisada - um aumento de 54,5% em relação ao censo 2019;
- Subprefeituras com maior concentração de pessoas em situação de rua (entre rua e acolhimento): **Sé - 12.851 pessoas**, Mooca - 5.811 pessoas, Vila Maria/Vila Guilherme - 1.238 pessoas, Santana/Tucuruvi - 1.232 pessoas, Santo Amaro - 1.090 pessoas e Lapa - 1.062 pessoas;
- Considerando apenas as pessoas nas ruas (descontando as acolhidas), tem-se: **Sé - 8.566 pessoas**, Mooca - 2.254 pessoas, Santana/Tucuruvi - 826 pessoas, Vila Mariana - 811 pessoas, Lapa - 749 pessoas e Santo Amaro - 642 pessoas;
- 83,4% são do sexo masculino e 16,6% do sexo feminino;
- **Pessoas transgêneros** (trans, travestis, agênero, não binário, outros): **3%**;
- Idade: até 11 anos - 1,7%, entre 12 e 17 anos - 1,4%, entre 18 e 30 anos - 18,5%, **entre 31 e 49 anos - 49,4%**, entre 50 e 59 anos - 17,0% e 60 anos ou mais - 12%
- Cor/raça/etnia: pardas - 47,1%, brancas - 25,8%, pretas - 23,7%, amarelas - 0,8%, indígenas - 0,8% e 1,7% não souberam ou não quiseram responder à questão. A quantidade de pessoas **negras** (soma de pretas e pardas) equivale a **70,8%** da população em situação de rua na cidade;
- **28,6% são famílias** - um aumento de 43% em relação ao Censo 2019;
- Tempo de rua: 28% até 2 anos; **28,7% - entre 2 e 5 anos**; 25,9% - entre 5 e 10 anos, 17,4% - mais de 10 anos.

1.2 Os Centros de Acolhida

Segundo dados de dezembro de 2021 disponibilizados na página da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social¹, a SMADS possui **108 Centros de Acolhida para pessoas em situação de rua, com 15.234 vagas.**

Os equipamentos são divididos nas seguintes modalidades: CA I - Centro de Acolhida para Adultos I por 16 horas; CA II - Centro de Acolhida para Adultos por 24 horas; CAE - Centro de Acolhida Especial para Idosos; CAE - Centro de Acolhida Especial para Pessoas em Período de Convalescença; CAE - Centro de Acolhida Especial para Famílias; CAE - Centro de Acolhida Especial para Mulheres Imigrantes; CAE - Centro de Acolhida Especial para Gestantes, Mães e Bebês; CAE - Centro de Acolhida Especial para Mulheres Transexuais; CA II por 24 horas, preferencialmente homens trans; Complexo de Serviços à População em Situação de Rua - Arsenal da Esperança; Centro de Acolhida para Catadores, Centro de Acolhida com Inserção Produtiva para Adultos II por 24 horas; Autonomia em Foco; República para Adultos.

Durante a pandemia, a maioria dos CA I, que eram 16 horas (entrada às 16 horas e saída às 08h), passaram para 24 horas. O Complexo Arsenal da Esperança possui 250 vagas 24 horas e as demais 16 horas, totalizando 1.150 vagas.

Há diversas formas de ingresso em um Centro de Acolhida: (i) 156 (telefone, internet, aplicativo); (ii) equipe SEAS (Serviço Especializado de Abordagem Social); (iii) Núcleos de Convivência; (iv) Centros Pop (Centro de Referência Especializado da População em Situação de Rua). Em territórios em que não há Centros Pop, é possível solicitar vaga em CREAS (Centro de Referência Especializado da Assistência Social) e em CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) quando não há nem CREAS. Em São Paulo há, atualmente, 13 Núcleos de Convivência (9 na Sé, 3 na Mooca e 1 em Santo Amaro) e 6 Centros Pop (Bela Vista, Santa Cecília, Vila Maria, Santana, Mooca e Santo Amaro). Nos Centros Pop em que há NPJ (Núcleo de Proteção Jurídico Social e Apoio Psicológico), o atendimento da pessoa em situação de rua é feito pelo NPJ.

¹ Dados disponíveis em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/entidades_sociais/index.php?p=30832
6 Data de acesso: 10/02/2022

Destaca-se que CRAS, CREAS e Centros Pop são equipamentos da rede direta, portanto, os trabalhadores e trabalhadoras são funcionários públicos ligados à SMADS. Já os Centros de Acolhida, Núcleos de Convivência, SEAS e NPJ são equipamentos da rede indireta, ou seja, são geridos por OSC (Organizações da Sociedade Civil) e supervisionados pela rede direta. A seguir, resumo da quantidade de equipamentos e de vagas por modalidade:

MODALIDADE	EQUIPAMENTOS	VAGAS
CA I Homens (16h, sendo 24h na pandemia)	4	836
CA II Homens (24h)	54	8.685
CAE Idosos	12	1.694
CAE Pessoas em Período de Convalescença	2	93
CAE Famílias	12	1.170
CAE Mulheres	7	646
CAE Mulheres Imigrantes	1	80
CAE Gestantes, Mães e Bebês	1	50
CAE Mulheres Transexuais	3	90
CA II Homens Transexuais (24h)	1	30
Arsenal da Esperança (homens)	1	1.150
CA Catadores	1	55
CA com Inserção Produtiva (24h)	1	100
Autonomia em Foco	2	300
República para Adultos	6	255
TOTAL	108	15.234

1.3 Os equipamentos visitados

O Fórum da Cidade de Defesa da População em Situação de Rua de São Paulo, por meio do Ofício nº 2/2021, solicitou à Comissão que fizesse visitas aos equipamentos e propôs a seguinte lista: CA Zaki I, Autonomia em Foco I, CAE Florescer II (mulheres trans), Emergencial Joerg Bruder, CAE Ermelino Matarazzo (mulheres), CTA Lapa e Centro Pop Bela Vista. Propôs também que fossem feitas visitas à rua Jaceguai e ao Pateo do Colégio.

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania propôs incluir o Emergencial Tietê, devido às baixas temperaturas ocorridas no mês de agosto, e o CAE Art Palácio, devido ao grande número de denúncias desse serviço recebidas pelos gabinetes da vereadora Erika Hilton e do vereador Eduardo Suplicy e também pela Defensoria Pública Estadual. A Comissão não conseguiu visitar o Emergencial Joerg Bruder porque o mesmo foi fechado em 30 de setembro, data anterior à prevista da visita. Com isso, foi proposta a inclusão do Centro de Acolhida Solidariedade Abecal, também na região Sul, e o único da Subprefeitura de Jabaquara. Por dificuldades na agenda e por ter ocorrido uma visita recente da vereadora Erika Hilton ao CAE Florescer II, optou-se em cancelar a visita. Em relação às visitas nas ruas, foram propostas as alterações devido ao grande aumento visível de pessoas em situação de rua na Praça Princesa Isabel e na Praça da Sé. No Centro Pop Bela Vista (rede direta), foi feita também visita ao Núcleo de Proteção Jurídico Social (NPJ), que é terceirizado, funciona no mesmo espaço e é o serviço que presta atendimento direto ao público.

A amostra, portanto, buscou incluir centros de acolhida em todas as zonas de São Paulo, ainda que tenha um maior número de visitas na região central, onde se concentra a oferta de acolhimento. Também, buscou-se incluir centros de tipologia diversa: emergenciais e fixos; com variedade de grupos, como mulheres, homens, famílias e mistos; centros de acolhida de maior porte - com grande número de vagas - e menor porte; acolhimentos tradicionais e acolhimentos com maior privacidade e autonomia. Houve um esforço da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania de selecionar uma amostra capaz de apresentar uma fotografia consistente da maior rede socioassistencial do país, em termos de atendimento à população em situação de rua.

Em 2019 a Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania já havia feito visitas ao Centro de Acolhida Zaki Narchi I e ao Autonomia em Foco I. Na época, foram enviados relatórios aos órgãos competentes. Entretanto, a CDH nunca recebeu um retorno acerca das denúncias feitas. Em maio de 2021, a CDH enviou o Requerimento nº 9/2021² solicitando informações sobre o relatório enviado em 2019 e o que havia sido feito a partir dele. A resposta da Prefeitura (SEI nº 6010.2021/0002669-9) foi incompleta, genérica e não informou um planejamento de melhorias de todos os equipamentos visitados na época, incluindo o CA Zaki Narchi I e o Autonomia em Foco I.

Em todas as visitas foram enviados convites ao Fórum da Cidade, à Defensoria Pública Estadual de São Paulo e ao Ministério Público de São Paulo para acompanhar a Comissão, conforme sugestão do próprio Fórum da Cidade.

² <https://app-splegisconsulta-prd.azurewebsites.net/Pesquisa/DetailsDetalhado/577438>

A seguir, detalhes das parcerias dos equipamentos.

Equipamento	OSC	CNPJ	TERMO DE COLABORAÇÃO	INÍCIO VIGÊNCIA	TÉRMINO VIGÊNCIA
Emergencial Clube Tietê	CRDC - Centro de Referência e Desenvolvimento Comunitário Correia	07.396.491/0001-80	133/SMADS/2021	01/05/2021	até 30 dias após fim da pandemia
Autonomia em Foco I	Apoio – Associação de Auxílio Mútuo da Região Leste	74.087.081/0001-45	41/SMADS/2020	09/03/2020	08/03/2025
CAE Art Palácio (famílias)	CRDC - Centro de Referência e Desenvolvimento Comunitário Correia	07.396.491/0001-80	283/SMADS/2020	01/12/2020	30/11/2025
CTA Lapa	ASCOM – Associação Comunitária de São Mateus	02.620.604/0001-66	170/SMADS/2018	30/04/2018	29/04/2023
CA Solidariedade Abecal	ABECAL – Associação Beneficente Caminho de Luz	05.000.703/0001-33	051/SMADS/2019	01/02/2019	31/01/2024
CAE Ermelino Matarazzo (mulheres)	Sociedade de Amigos de Vila Mara Jardim Maia e Vilas	43.220.540/0001-93	031/SMADS/2021	22/01/2021	21/01/2026
CA Zaki Narchi I	CROPH – Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana	43.473.487/0001-32	049/SMADS/2018	19/01/2019	18/01/2024
NPJ Bela Vista	ASCOM – Associação Comunitária de São Mateus	02.620.604/0001-66	085/SMADS/2021	01/04/2021	31/03/2026

A seguir, detalhes de número de vagas e custo:

EQUIPAMENTO	TIPO DE VAGAS	VAGAS	REPASSE MENSAL ³	REPASSE/VAGA ⁴
Emergencial Clube Tietê	230 vagas, sendo 30 vagas fixas (24h) e 30 de pernoite (16h)	230	R\$ 308.254,77	R\$ 1.340,24
Autonomia em Foco I	famílias e pessoas sós com autonomia, quartos individualizados e sem refeição (24h)	150	R\$ 160.018,92	R\$ 1.066,79
CAE Art Palácio	famílias em quartos individualizados (24h)	260	R\$ 379.814,03	R\$ 1.460,82
CTA Lapa	210 vagas, sendo 165 homens e 45 mulheres (24h durante a pandemia)	210	R\$ 299.530,22	R\$ 1.426,33
CA Solidariedade Abecal	150 vagas masculinas, sendo 135 fixas (24h) e 14 de pernoite (16h)	150	R\$ 164.935,30	R\$ 1.099,57
CAE Ermelino Matarazzo	60 vagas para mulheres, com ou sem filhos (24h)	60	R\$ 110.963,49	R\$ 1.849,39
CA Zaki Narchi I	500 vagas masculinas (24h durante a pandemia)	500	R\$ 469.480,21	R\$ 938,96
NPJ Bela Vista	120 vagas de atendimento (não há acolhimento nem refeição)	120	R\$ 29.420,57	R\$ 245,17

1.4 Ofícios e relatórios produzidos

Após cada visita, a vereadora Erika Hilton e o vereador Eduardo Suplicy enviaram ofícios (via Sistema Eletrônico de Informações - SEI) para os órgãos competentes com as questões mais urgentes vistas nos equipamentos.

Em seguida, foram produzidos relatórios individualizados de cada visita. Os relatórios individuais de cada visita foram aprovados pela Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania e enviados para os seguintes órgãos: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo, Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo, Supervisões de Assistência Social, Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo, organizações da sociedade civil que estão à frente da gestão de cada equipamento, Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Ministério Público do Estado de São Paulo, Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Coordenação de Políticas para a População em Situação de Rua e Fórum da Cidade em Defesa da População em Situação de Rua de São Paulo.

Os ofícios relativos às questões de urgência acionaram outros órgãos, de acordo com cada caso específico, o que será discutido no **item 3** do presente relatório.

A seguir, número SEI dos ofícios enviados com as demandas urgentes de cada visita:

EQUIPAMENTO	Nº SEI – OFÍCIO
Praça Princesa Isabel	6510.2021/0018533-7
Emergencial Clube Tietê	6510.2021/0019134-5
Autonomia em Foco I	6510.2021/0021256-3
CAE Art Palácio	6510.2021/0021490-6 6510.2021/0022841-9
CTA Lapa	6510.2021/0022126-0
CA Solidariedade Abecal	6510.2021/0023783-3
CAE Ermelino Matarazzo	6510.2021/0023862-7
CA Zaki Narchi I	6510.2021/0024745-6
Centro Pop Bela Vista	6510.2021/0025676-5
Praça da Sé	6510.2021/0025676-5

A seguir, número SEI dos relatórios enviados de cada visita:

EQUIPAMENTO	N° SEI
Praça Princesa Isabel, Emergencial Tietê, Autonomia em Foco, CAE Art Palácio, CTA Lapa	6510.2021/0024238-1
CAE Ermelino Matarazzo, CA Zaki I, Centro Pop Bela Vista, Praça da Sé	6510.2022/0003750-0
CA Solidariedade	6510.2022/0004398-4

Os relatórios individuais podem ser acessados pelo link:

<https://www.saopaulo.sp.leg.br/comissao/comissoes-extraordinarias/comissao-extraordinaria-de-defesa-dos-direitos-humanos-cidadania/>

2. VIOLAÇÕES DE DIREITOS IDENTIFICADAS

2.1 Estruturas dos espaços visitados

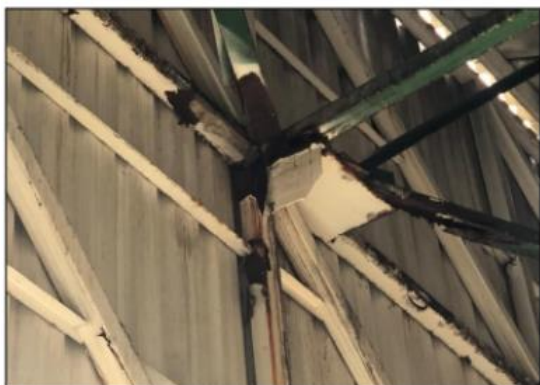
Detalhamento de problemas em Estrutura:



Todos os espaços visitados apresentaram problemas em sua estrutura física, em maior ou menor grau. Em detalhe, foram identificadas as seguintes questões:

Nos espaços abertos, como a Praça da Sé e a Praça Princesa Isabel, destacam-se a falta de iluminação (afetando a segurança) e o espaço danificado da quadra esportiva (subutilizada), respectivamente. Quanto aos Centros de Acolhida, as situações mais preocupantes foram encontradas no CA Zaki Narchi I, no CTA Lapa e no CAE Art Palácio.

O **CA Zaki Narchi** coloca em risco de vida os conviventes em razão da **estrutura metálica do teto, que está ruindo**, segundo [laudo da própria SMADS](#):



Estrutura metálica danificada pela corrosão e ferrugem.



Essa chapa metálica se soltou da cobertura e caiu na área de circulação na entrada do serviço.

Destacou-se, ainda, **a falta de abastecimento regular de água**. Três centros de acolhimento apresentavam falta de água com recorrência, o que trouxe inúmeros prejuízos aos conviventes como dificuldade de realizar a higiene básica, lavar roupas, preparar alimentos e ter acesso à água potável para consumo. **O caso mais grave foi encontrado no CAE Art Palácio**, em que a Comissão encontrou os conviventes **há oito dias sem água**, em situação extremamente precária.

Outro ponto que chamou a atenção da Comissão é a **falta de capacidade da rede elétrica de alguns centros para absorver o número adequado de equipamentos**. Ao invés do poder público buscar edifícios com rede elétrica compatível com a demanda das pessoas acolhidas, ou adaptar a rede para comportar eletrodomésticos, **o conflito é redistribuído aos usuários**, que são obrigados a lidar com a escassez. No projeto Autonomia em Foco I foi criada regra que permite somente aos antigos conviventes manter geladeira individual no quarto, enquanto essa prerrogativa é negada aos conviventes que chegaram após a instituição da regra no regimento interno. Essa discriminação é alvo de conflitos diversos, relatados à Comissão.

- Devido à estrutura da Rede Elétrica, fica restrito adentrar no equipamento com eletroeletrônicos (Geladeira, Fogão, Freezer e Microondas). Não é permitido, sem exceções. Sendo, sujeito a advertência.

No CAE Ermelino Matarazzo há conflito para o uso da lavanderia. A equipe técnica informou haver uma máquina de lavar e secar em uma sala fechada, não disponível às conviventes por problemas na rede elétrica. No Emergencial Tietê, não há água quente em alguns chuveiros porque a rede não comporta todos os chuveiros ligados.



Máquina de secar desativada no CAE Ermelino Matarazzo



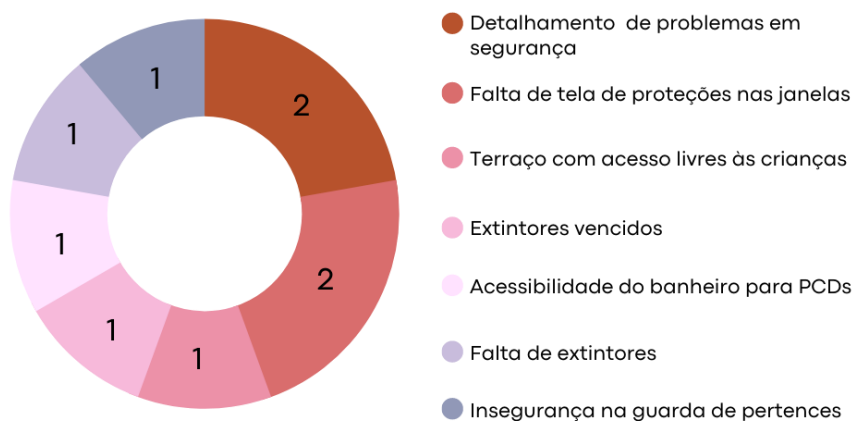
Arquivos desorganizados no Centro Pop Bela Vista

Por fim, vale mencionar, com relação ao Centro Pop Bela Vista, que a Comissão de Direitos Humanos encontrou o arquivo com o registro dos atendimentos dos usuários em completo estado de desorganização, inviabilizando qualquer controle das atividades.

2.2 Segurança

A expressiva maioria (88,9%) dos espaços visitados apresentava questões de segurança que poderiam ameaçar a integridade física ou psicológica das pessoas em situação de rua.

Detalhamento de problemas em segurança



Na Praça da Sé e na Praça Princesa Isabel a principal questão que causava insegurança às pessoas em situação de rua eram **as ações de zeladoria urbana** que, de acordo com os entrevistados, é responsável por levar barracas, bens pessoais, documentos, de forma violenta, em descumprimento ao decreto municipal 59.246/2020. Além de agressões verbais, físicas e da violência patrimonial sofrida, a ameaça constante da ação de zeladoria (o “rapa”, na linguagem da população em situação de rua) leva a uma necessidade de guarda constante dos bens, o que impede as pessoas de exercerem outras atividades e gera ansiedade (ver item 2.9 bagageiros).

Entre os Centros de Acolhida, o caso mais grave, como mencionado anteriormente, foi encontrado no **CA Zaki Narchi I**. Além do teto em ruína, com chapas metálicas que se desprendem e ameaçam atingir os usuários do serviço,

há a presença de gás metano no terreno, que se encontra contaminado. Apesar da prefeitura possuir contrato para extração e monitoramento do gás, no momento da visita, o quarto de nº 23 se encontrava fechado e, segundo informações da equipe técnica, o motivo era a presença de um alto índice de gás metano. A informação é ainda mais grave considerando que não há um isolamento completo entre os quartos.

Em mais de um Centro de Acolhida, a Comissão encontrou falta de extintores para proteção dos acolhidos em caso de incêndio. No CTA Lapa, os extintores estavam trancados em uma sala e estavam vencidos, fora do prazo de validade. O mesmo CTA, criado em 2017, ainda não possui o AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros), certificado que atesta que a edificação possui todas as condições de segurança contra incêndio e pânico, previstas na legislação.



Extintores trancados na sala no CTA Lapa, fora da validade



Falta de extintores no CAE Ermelindo Matarazzo

Nos centros de acolhida em que havia a presença de crianças, foi sensível a falta de tela de proteção nas janelas dos andares superiores, o que poderia ocasionar quedas fatais. A situação foi presenciada no Autonomia em Foco I e no CAE Art Palácio. No CAE Art Palácio, para além da questão das telas, a CDH encontrou acesso livre ao terraço e ao sexto e sétimo andares (desativados), sem barreiras, ainda que haja grande circulação de crianças no equipamento.



Janela sem tela de proteção no Autonomia em foco I, em detalhe braço de uma criança que se encontrava perto da janela, em cima da cama.



Sexto andar do prédio, desativado e sem uso para os conviventes, mas sem barreiras de acesso

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

A garantia de acolhimento em ambiente seguro e de qualidade está prevista em diversas normativas sobre os direitos da população em situação de rua:

A Lei Municipal 17.252/2019

Art. 4º São objetivos da Política Municipal para a População em Situação de Rua:

II - promover a qualidade, segurança e bem-estar na estruturação e gestão dos serviços de atendimento socioassistencial, de atenção psicossocial e de outros equipamentos e serviços utilizados pela população em situação de rua;

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 39 As Unidades de Acolhimento, Centros POP e unidades similares devem possuir estrutura física adequada e em condições sanitárias para o seu uso coletivo, com espaços para guarda de pertences, higiene pessoal e lavagem de roupa.

RESOLUÇÃO Nº 109/2009 do CNAS, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais:

Deve funcionar em unidade inserida na comunidade com características residenciais, ambiente acolhedor e estrutura física adequada, visando o desenvolvimento de relações mais próximas do ambiente familiar. As edificações devem ser organizadas de forma a atender aos requisitos previstos nos regulamentos existentes e às necessidades dos (as) usuários (as), oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade.

SEGURANÇA DE ACOLHIDA GERAL - Ser acolhido em condições de dignidade

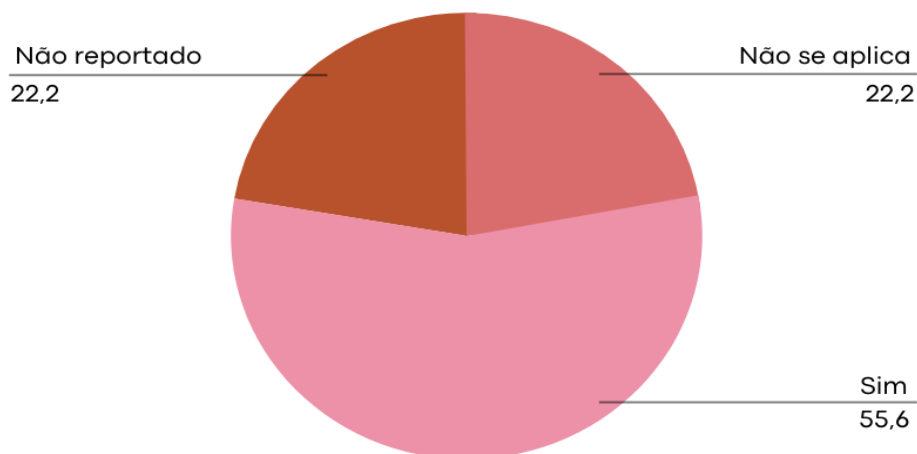
- Ter acesso a espaço com padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto.

PORTARIA 46/2010/SMADS

Provisões Institucionais, físicas e materiais: Espaços com: Iluminação e ventilação adequadas, limpeza e conservação e acessibilidade em todos os ambientes.

2.3 Cozinhas e Refeitórios

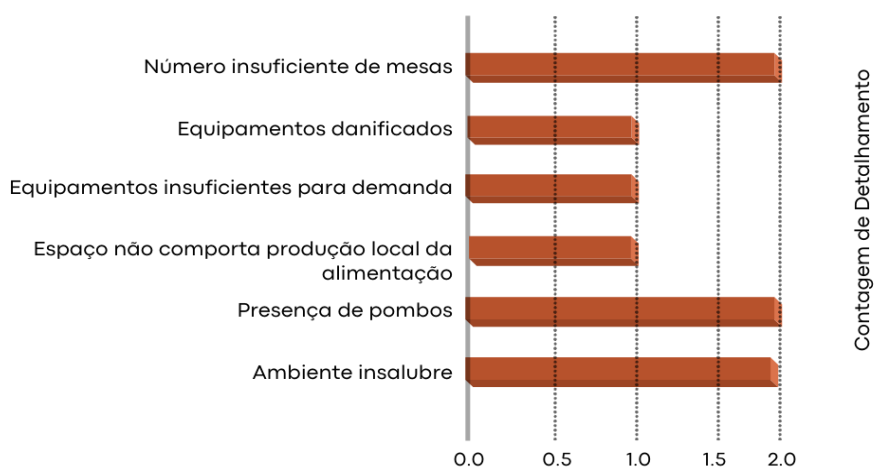
Mais da metade dos espaços visitados (55,6%) apresentavam problemas nos espaços da Cozinha e Refeitórios:



(*Não se aplica - áreas ocupadas na rua, Não reportado - Centros de Acolhida onde não foram reportadas denúncias, Sim - Centros de Acolhida onde foram reportadas denúncias*)

Foram encontrados os seguintes problemas pela Comissão de Direitos Humanos:

Detalhamento de problemas em Cozinha/Refeitório:



A CDH encontrou espaços em que **as refeições são realizadas em ambientes completamente insalubres**. Os casos mais graves, envolvendo o espaço da cozinha e refeitório, foram encontrados no CTA Lapa e no CTA Zaki Narchi I, **onde os refeitórios eram cobertos por estruturas de metal sem forro, possibilitando a entrada de pombos que espalhavam fezes no local**. No CTA Lapa, conviventes relataram à Comissão que, por vezes, quando o animal defecava em suas marmitas, elas não eram trocadas.



Em detalhe: marca das fezes dos pombos no refeitório do Zaki Narchi I



Pombos transitando entre as mesas do CTA Lapa

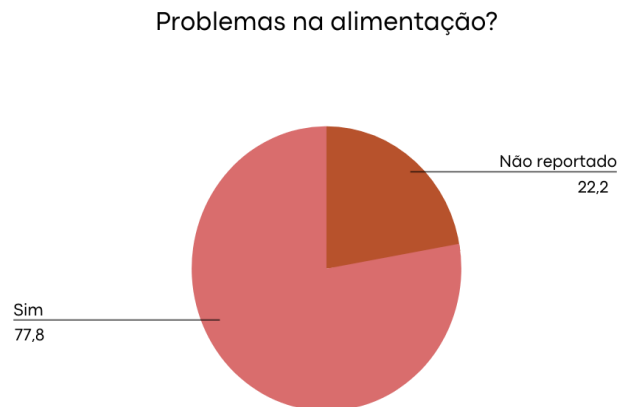


Pombos ao lado de convivente fazendo sua refeição no Zaki Narchi I

No CTA Emergencial Tietê (por falta de mesas) e no CAE Art Palácio (por falta de espaço), o refeitório não comportava a demanda de pessoas. No Autonomia em Foco I havia somente a cozinha, mas não o refeitório, sendo que as pessoas são obrigadas a fazerem suas refeições nos quartos, em espaços bem restritos. Novamente, nesses casos, ao implantar os serviços em locais inadequados, a Prefeitura repassa conflitos aos usuários dos serviços, que são obrigados a esperar longos períodos para fazer refeições, ou fazê-las em pé.

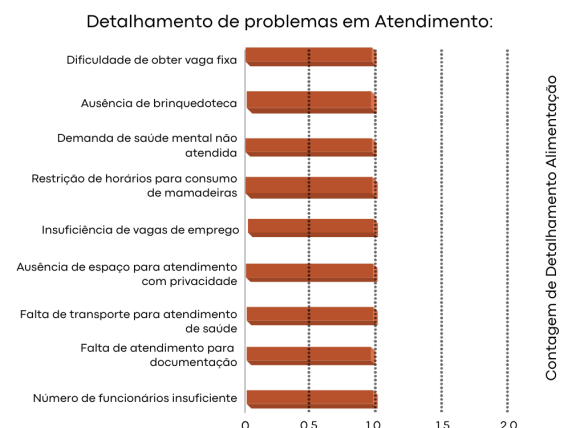
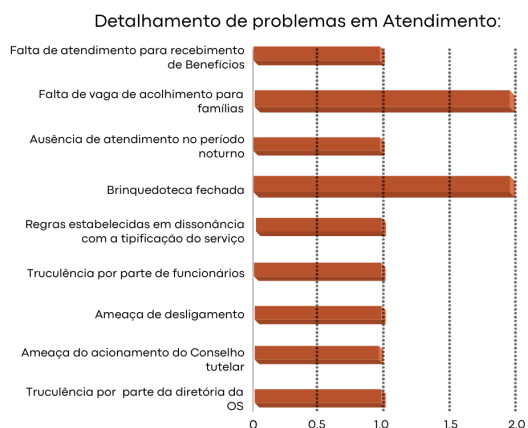
2.4 Alimentação

Dos espaços visitados, 77,8% apresentaram algum problema relacionado à alimentação, configurando uma das violações centrais detectadas pela Comissão de Direitos Humanos no âmbito geral do monitoramento realizado.



(Não reportado - Centros de Acolhida onde não foram reportadas denúncias, Sim - Centros de Acolhida onde foram reportadas denúncias)

Foram reportadas as seguintes violações:



De modo geral, foi preocupante o relato de **insuficiência da alimentação fornecida**. Em espaços como a Praça da Sé, a CDH se deparou com um cenário

de crescente demanda por alimentação, acentuada pela pandemia, mas ações de distribuição de marmitas que dependiam quase exclusivamente de organizações da sociedade civil. Embora diárias essas ações são insuficientes para garantir a segurança alimentar das pessoas em situação de rua.

Entretanto, o mais surpreendente foi constatar que a insegurança alimentar ocorre também nos serviços de acolhimento da Prefeitura que, em tese, deveriam ter como uma de suas aquisições a alimentação adequada da população em situação de rua. No CTA Lapa, os conviventes alegaram sentir fome principalmente após o jantar (servido cedo, ao final da tarde/começo da noite) e próximo da hora de dormir, quando não há nenhuma alternativa de ceia. O lanche da tarde é apenas bolacha e café, quando sobra do café da manhã. A mesma reclamação foi feita no CAE Art Palácio, com conviventes alegando que falta uma quinta refeição para as crianças e que são proibidos de manter alimentos no quarto, para complementar essa ausência.

No CA Solidariedade, apesar de reconhecida pelos conviventes a qualidade da comida, **a CDH ouviu relatos de que a quantidade de refeições servidas não supre a necessidade diária e os conviventes acabam procurando doação de marmitas destinadas às pessoas em situação de calçada, como forma de complementação.** Segundo a OSC, não há repasse para o lanche da tarde **(ler item 3.2)**. Esse dado é confirmado pela própria Prefeitura, em estudo elaborado sobre o consumo de marmitas no âmbito do [Programa Rede Cozinha Cidadã](#), através de questionários que foram aplicados a 172 beneficiários³.

O levantamento mostra que 20,3% dos usuários do Programa Rede Cozinha Cidadã estavam acolhidos em equipamentos, utilizando a marmita, portanto, como um complemento.

A segunda questão de grande relevância constatada pela CDH foram os **problemas com a qualidade da alimentação servida. Foi observado pela Comissão que a qualidade da alimentação era inferior em locais que dependiam de fornecimento externo, terceirizado, com a entrega de marmitas prontas.** Nesses casos, foi comum o relato de **falta de variedade da**

³ Segundo dados da Reunião Extraordinária do Comitê PopRua Realizada no dia 8 de setembro de 2021.

alimentação e comida servida fria. Nos locais onde a produção da alimentação era realizada no próprio local de acolhimento, as denúncias não giravam em torno da qualidade da comida servida. Foram referências positivas de produção local da comida o CA Solidariedade, que contava com complementação do programa Mesa Brasil do SESC, e o CAE Ermelino Matarazzo, com disponibilidade de frutas em todas as refeições para as crianças.

O caso mais grave foi encontrado no CAE Art Palácio (acolhimento de famílias), que não comporta produção local da comida. Os conviventes fizeram reiteradas denúncias à CDH, antes e depois da visita, **sobre episódios de alimentação estragada, falta de variedade e, também, falta de adaptação para crianças com alergias e pessoas com hipertensão.** Não há oferta de frutas, somente após alguns almoços, conforme cardápio exposto no mural da instituição, o que é especialmente preocupante considerando a presença de crianças que podem ter sua saúde e crescimento afetados. No CTA Lapa, não há oferta de frutas, sucos ou salada, em nenhuma refeição.



Suco artificial industrializado servido às crianças no CAE Art Palácio

A refeição mais criticada em todos os centros visitados foi o café da manhã, em que é comum que seja servido apenas pão, margarina e café ou café com leite. No CTA Lapa foram criticados ainda o almoço e o jantar, em que raramente são servidos legumes. O feijão foi considerado insuficiente no CTA Lapa e no Emergencial Tietê.



Prato infantil com arroz, feijão e ovo, Servido no CAE Art Palácio. O ovo era A única proteína disponível no dia



Carne de fígado servida no CAE Art Palácio. Segundo os conviventes, moela de frango e fígado são servidos em excesso e, por vezes mal passados



Café da manhã com apenas pão e café com leite servido no CAE Art Palácio. A cena se repetiu em quase todos os centros visitados pela CDH

Dificuldades para se ter acesso à água potável foram reportadas no Autonomia em Foco I e no CAE Art Palácio, uma vez que ambos os

equipamentos careciam de bebedouros nos andares dos quartos dos conviventes, restando os equipamentos localizados em locais específicos. No CAE Art Palácio, em razão da quebra dos elevadores, a mobilidade para conseguir água no único bebedouro, localizado no térreo, era dificultada. Por fim, destacamos que no CA Ermelino Matarazzo, usuárias do serviço relataram restrição no uso de mamadeiras após as 21 horas da noite para seus filhos.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Existem diversas normativas que asseguram o direito à alimentação das pessoas em situação de rua, destacamos:

A Lei Municipal 17.252/2019

Art. 23. O Poder Público deverá promover a segurança alimentar da população de rua.

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 40 A alimentação disponibilizada pelos serviços socioassistenciais deve ser de qualidade e nutricionalmente adequada de acordo com o perfil das pessoas em situação de rua atendidas, considerando as restrições alimentares e condições de saúde.

Art. 152 A rede SUAS local e as entidades habilitadas ao acolhimento das pessoas em situação de rua devem garantir a oferta das três refeições principais (café da manhã, almoço e jantar), elaboradas em atendimento às normas técnicas e sanitárias, sob a supervisão de nutricionistas, e de acordo com as diretrizes alimentares oficiais do Ministério da Saúde, em especial do Guia Alimentar para a População Brasileira e do Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de Dois Anos.

§1º Os alimentos preparados (refeições prontas) ou doados in natura ou minimamente processados, além de atender às diretrizes alimentares oficiais estabelecidas nesses Guias Alimentares, devem ser adequados às condições fisiológicas e patológicas do público atendido, dando-se especial atenção à fase do curso da vida e às dietas específicas com: 1- Restrição alimentar devido à diabetes, dislipidemia, hipertensão e outras II-Suplementação alimentar devido a desnutrição, anemia e outras.

§2º Os alimentos devem ser oferecidos em local adequado e próprio para a manutenção e realização de refeições, asseguradas, para além das condições de infraestrutura e de equipamentos, as condições sanitárias adequadas, a dignidade no ato de alimentar-se e a possibilidade de convívio social durante as refeições.

PORTARIA 46/2010/SMADS - DISPÕE SOBRE A TIPIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E A REGULAÇÃO DE PARCERIA OPERADA POR MEIO DE CONVÊNIOS

Provisões Institucionais, físicas e materiais

Fornecimento de alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias atendidas e condições de saúde;

Segundo o Manual prático de alimentação da SMADS⁴ é obrigatória a presença de alimentos fontes de vitaminas e minerais, como frutas e hortaliças (verduras e legumes) com recomendação de consumo: frutas - 3 a 5 porções por dia e hortaliças - 4 a 5 porções por dia (Pg. 15/16).

Ainda, as organizações devem manter respeito aos seguintes princípios (pg. 21/22):

⁴https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/arte_final/manual_de_nutricao.pdf

Especificidade: garantir o adequado fornecimento de nutrientes de acordo com as recomendações nutricionais.

- Variação dos alimentos para evitar a monotonia alimentar.
- Boa apresentação para facilitar a aceitação da alimentação.
- Equilíbrio entre os nutrientes com a utilização dos alimentos conforme as recomendações da Pirâmide dos Alimentos, apresentando uma composição nutritiva satisfatória.
- Padrão higiênico-sanitário satisfatório na alimentação oferecida desde a procedência dos alimentos até a distribuição.

O manual apresenta as seguintes orientações sobre alimentos industrializados e a necessidade de variedade:

“A elaboração dos cardápios deve contemplar as características dos usuários quanto ao gosto e paladar próprios, que varia de acordo com a idade e está correlacionada à educação e aos hábitos alimentares. Açúcares, guloseimas e lanches gordurosos, apesar de serem muito bem aceitos e muitas vezes de consumo habitual entre os usuários, não devem fazer parte da alimentação rotineiramente a fim de criar bons hábitos alimentares.

Para ser bem aceita, a alimentação deve ser variada, oferecida na temperatura apropriada e o aspecto visual não pode ser esquecido, pois a combinação de cores e consistência influencia na sua aceitação. Na elaboração dos cardápios, deve-se sempre procurar variar as verduras e os legumes verdes e amarelos como couve, rúcula, acelga, taioba, alface, abóbora, abobrinha, chuchu, cenoura, tomate, pepino. Outros alimentos que compõem o cardápio também devem variar dentro de cada grupo, como, por exemplo, substituir a carne de boi pela de frango ou de peixe.

Deve-se incluir preparações variadas como assados, grelhados, cozidos, ensopados e alimentos crus, procurando sempre modificar também o formato e os tipos de corte, por exemplo, em palitos, rodela, fatias, cubos e alimentos ralados.”

Por fim, na pg. 72 do Manual há orientação expressa para que o lanche da tarde seja uma refeição obrigatória:

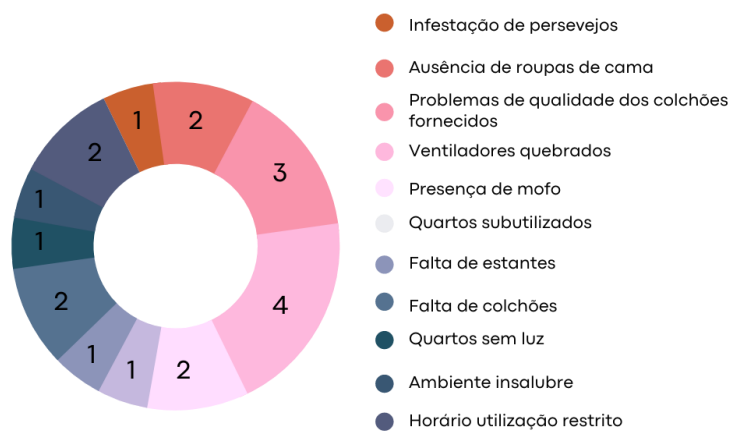
“O cardápio diário consta de quatro refeições: café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar, seguindo o esquema alimentar estabelecido pela Secretaria Municipal de Assistência

Social (SMADS) e destina-se aos serviços que funcionam 24 horas.”

2.5 Quartos

Todos os dormitórios dos Centros de Acolhida visitados apresentavam problemas:

Detalhamento de problemas nos Quartos



Os quartos mais precários foram encontrados no CTA Lapa, Zaki Narchi I e Emergencial Tietê, **principalmente pela presença de percevejos (muquiranas) nos três centros, o que ocasionava sofrimento às pessoas em situação de rua acolhidas e atenta contra sua saúde.**



Ao fundo, os riscos na parede são manchas de sangue das pessoas acolhidas após os



conviven
tes
acertare
m os
percevej
os, no
CTA
Lapa.



Marcas dos percevejos nos colchões, no CPA Zaki Narchi I

Os pontos vermelhos são marcas de percevejos em Pessoa acolhida, no CTA Zaki Narchi

Comissão encontrou **ambientes insalubres para se dormir** em diversos locais de acolhimento, com a presença de mofo, limpeza deficiente, pouca ventilação e, no CA Zaki Narchi I, **até fezes de pombo nos colchões**. A questão é ainda mais grave quando se considera a pandemia de covid-19, onde tanto a

higiene, quanto a boa circulação de ar são elementos importantes na contenção do contágio do vírus.



Mofo em um dos quartos do Autonomia em Foco.



Colchão coberto por fezes de pombo, no CTA Zaki Narchi.



Chão manchado de produtos químicos para limpeza, no CTA Lapa. O odor era forte, a ponto de não ser possível permanecer por mais que alguns minutos no dormitório. Membros da CDH chegaram a se retirar do local para não passar mal, mesmo de máscara.

Também, foi frequente **a ausência de itens básicos** como roupas de cama, iluminação, ventiladores e colchões. Os colchões, especialmente, foram muito criticados pela qualidade insatisfatória, a espessura fina, o que ocasionava dores aos conviventes.

No Autonomia em Foco I, foram encontrados colchões ensacados e armazenados, enquanto pessoas reclamavam da necessidade de troca de seus colchões, que estariam gastos. Também no Autonomia em Foco, embora a sua proposta seja o acolhimento com maior privacidade em quartos unifamiliares, faltavam estantes para armazenamento de itens pessoais e autorização para instalar equipamentos como TV, etc.



Colchão rasgado e de espessura fina no CAE Art Palácio.

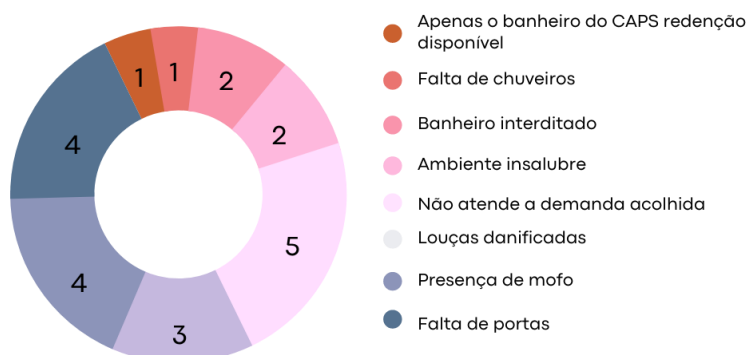


Ao fundo, atrás do berço, colchões novos ensacados no Autonomia em Foco I. O espaço deveria abrigar a Brinquedoteca para crianças, mas era utilizado como depósito.

2.6 Banheiros

Todos os equipamentos e locais visitados pela Comissão de Direitos Humanos apresentaram problemas relacionados aos banheiros, em detalhe:

Detalhamento de problemas em Banheiros



Nos espaços abertos como a Praça Princesa Isabel, as pessoas em situação de rua relataram que banheiros públicos disponíveis e acessíveis são raros, fazendo uso somente do banheiro do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) - Redenção para atender suas necessidades básicas. A questão da ausência de banheiros públicos é uma necessidade antiga da população em situação de rua, inclusive, esse fato gerou a criação pela Prefeitura da Ação Vidas no Centro⁵, durante a pandemia, para suprir essa demanda de forma emergencial.

Na visita à Praça da Sé, um dos locais que possui estação Vidas no Centro, a Comissão avaliou de grande qualidade e importância o serviço prestado, tornando a situação substancialmente diferente da Praça Princesa Isabel. Segundo a pessoa responsável pela estação no dia da visita, a média é de 3.000 atendimentos diários, entre banheiro, banho e lavanderia. O espaço conta com 21 sanitários/banhos femininos, 21 sanitários/banho masculinos e 4 para pessoas com deficiência. A lavanderia possui 7 máquinas de lavar e 7 máquinas de secar. É disponibilizado um armário para as pessoas guardarem seus

⁵ <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/desenvolvimento/noticias/?p=297793>

pertences durante a utilização do serviço e um kit higiene, composto por toalha, sabonete, papel higiênico e sabão para lavar roupas. O funcionamento é de domingo a domingo das 07h às 18h45, com intervalo para limpeza das 10h às 11h e das 15h30 às 16h30. No dia da visita, os usuários da estação avaliaram positivamente o equipamento e alegaram ser de extrema importância para a garantia de higiene. Muitas pessoas expressaram o medo do fechamento das estações.

Ressalta-se que no CAE Art Palácio, devido à ausência de água (ler item 2.1), muitos conviventes relataram utilizar a estação da Ação Vidas no Centro para manter a higiene e lavar as roupas.



Entrada da ação Vidas no Centro, com distribuição do kit para banho.



Distribuição do kit para banho e armário para guardar os pertences.



Máquinas de secar.



Máquinas de lavar.

O que surpreendeu a Comissão de Direitos Humanos foi a constatação que a escassez de banheiros não ocorre apenas para as pessoas em situação de calçada, mas também para pessoas acolhidas. No Centro Emergencial Tietê e no CA Solidarietà, no Jabaquara, a oferta de banheiros não supria a quantidade de pessoas acolhidas, gerando inúmeros prejuízos.

No Tietê, a proporção era de 1 chuveiro para cada 23 pessoas e 1 privada para cada 46 pessoas acolhidas. No CA Solidarietà, a proporção era de 1 chuveiro para cada 30 pessoas e 1 privada para cada 30 pessoas, considerando os banheiros que estavam em funcionamento. A proporção é relevante, pois o uso do banheiro, ainda que possível durante todo o dia, apresenta horários de pico, como o início da manhã e final do dia, em razão das

atividades cotidianas dos usuários. Abaixo, pode-se conferir a proporção para cada Centro de Acolhida visitado:

Local	Vagas	Nº de Chuveiros Funcionais	Nº de Sanitários Funcionais	Proporção de Usuários por Chuveiros	Proporção de Usuários por Sanitários
CA Solidariedade	150	5	5	30	30
CA Emergencial Tietê	230	10	5	23	46
CA Zaki Narchi	500	2	3	250	166
CTA Lapa	210	11	9	19	23
CAE Ermelino Matarazzo	60	3	5	20	12
Total	1150	31	27	37	42

No **Centro Pop Bela Vista**, com capacidade para atender até 120 pessoas por dia, **existe apenas um banheiro**. A equipe informou que a média de atendimento é de 60 pessoas por dia, o que significa que a quantidade de banheiro é totalmente insuficiente para a quantidade de atendimentos.

A incompatibilidade entre o número de banheiros e a demanda causa violações constantes aos acolhidos. Há violações mais óbvias, como a dificuldade de realizar a higiene básica e o uso de sanitários em condições insalubres em razão da intensa utilização. Mas também há violações de mais difícil percepção relatadas à Comissão, como ser obrigado a se apresentar no ambiente de trabalho com aparência descuidada, em razão de não conseguir aguardar a fila para o banho na parte da manhã. Conviventes relataram que isso

traz insegurança, falta de autoestima no ambiente de trabalho e até preconceito, principalmente quando se sabe que a pessoa se encontra em um “albergue”. Ainda, os conviventes relataram o desconforto em ter que se deitar na cama com mau odor e suor, no final da tarde, em razão da não disponibilidade do banheiro.

No CA Solidarieidade, embora este centro tenha sido bem avaliado em diversos quesitos, a CDH ouviu relatos de conviventes que informaram ter de fazer suas necessidades em garrafas quando não conseguem aguardar a liberação do banheiro. Também, os conviventes informaram que o banheiro para PCDs acabava por perder sua prioridade de uso, em razão da alta demanda.

Além da escassez, foram relevantes as condições precárias encontradas pela CDH nos banheiros de quase a totalidade dos espaços visitados. Muitos estavam completamente insalubres, apresentavam louças danificadas, ausência de chuveiros ou de água quente, de assentos, portas e, portanto, de privacidade, além de mofo nas paredes. O CA Zaki Narchi apresentou o quadro mais estarrecedor, com fezes transbordando dos assentos sanitários durante a visita da CDH.



Banheiro sem forro no CAE Art Palácio.



Vaso entupido com fezes transbordando no chão no CAE Zaki Narchi I.



Mofo nas paredes laterais e na parede do fundo do banheiro do CTA LAPA.



Chuveiros sem porta e paredes tomadas por mofo no CTA LAPA.



Privada quebrada e entupida no Autonomia em Foco I. Diversos conviventes reclamaram sobre a demora na realização dos reparos.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Destacamos a previsão específica sobre a necessidade de garantir acesso à higiene e banheiros na recente resolução do CNDH:

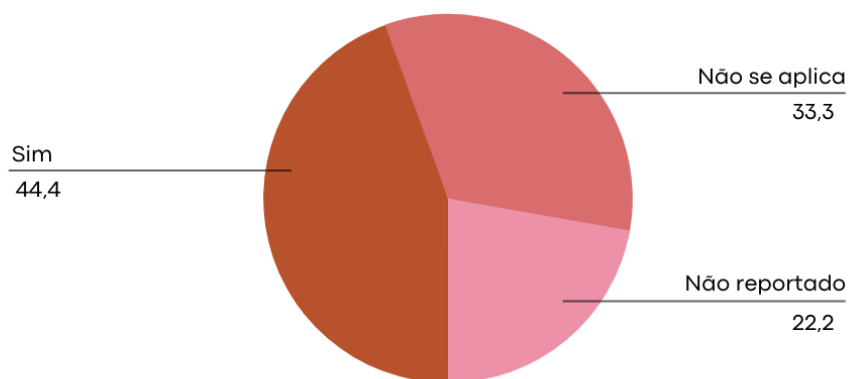
Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 26 Os municípios e o Distrito Federal devem articular, fomentar e orientar para que sejam implementados espaços/serviços destinados à guarda de pertence, à higiene, ao acesso à água potável e às condições de autocuidado das pessoas em situação de rua, consistindo em banheiros públicos com condições para banhos, sanitários, vestiários, etc., garantindo-se gratuidade para as pessoas em situação de rua e contratando-se, preferencialmente, pessoas em situação de rua, especialmente em locais com grande concentração de pessoas nessa situação.

2.6.1 Kit Higiene

Para além da deficiência dos espaços para realização da higiene, 44,4% dos locais visitados apresentaram problemas com o 'Kit Higiene' disponibilizado pela Prefeitura, ou seja, o conjunto de itens necessários e individualizados para realização da higiene básica:

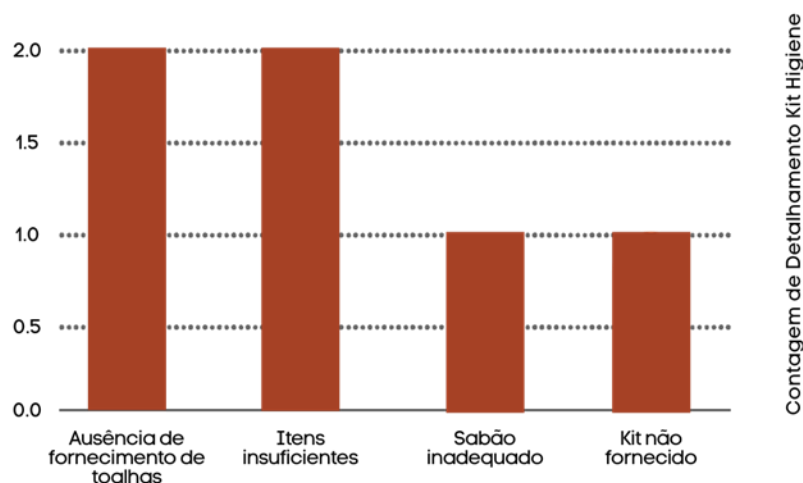
Problemas com kit Higiene?



Não se aplica - áreas ocupadas na rua, onde não há distribuição de kit higiene / Não reportado – Centros de Acolhida onde não foram reportadas denúncias, Sim - Centros de Acolhida onde foram reportadas denúncias.

De um modo geral, **há problemas com a escassez de itens fornecidos.** Chamou à atenção da Comissão **a baixa padronização dos itens de higiene considerados básicos e fornecidos em cada Centro de Acolhida e, também, a ausência de controle sobre sua distribuição com relação às entidades parceiras.** Em detalhe, foram encontrados os seguintes problemas:

Detalhamento de problemas em Kit Higiene



As situações mais graves foram encontradas no CAE Art Palácio, onde houve restrição da entrega de itens, mas também no CTA Lapa e no Emergencial Tietê, onde não eram fornecidas toalhas, com pessoas se secando com a própria roupa do corpo. No CTA Lapa, conviventes relataram que raramente há a distribuição dos kits de higiene, compostos, segundo à equipe, de pasta de dente, escova de dente, barbeador, sabonete e papel higiênico.

A situação é mais grave para as pessoas acolhidas em vagas de **pernoite**, que não recebem sequer toalhas, como apontado anteriormente. No Emergencial Tietê, muitos conviventes relataram receber apenas papel higiênico.

No CAE Art Palácio, durante a visita, houve relatos de kits distribuídos sem papel higiênico ou com apenas 4 rolos para uma família por mês, além de poucos absorventes para as mulheres cisgêneras, o que desconsidera a necessidade específica desse grupo. **Após a visita da CDH, os conviventes relataram que o acesso aos itens foi dificultado, devendo cada família pedir liberação da equipe social para obter os produtos para higiene básica sempre que necessário, ao invés da manutenção da distribuição regular.** As restrições não motivadas podem configurar um processo de imposição de sanções em razão das denúncias realizadas, violando o direito de participação das pessoas

acolhidas na avaliação e monitoramento dos serviços para população em situação de rua.

Por fim, no CA Solidariedade, conviventes relataram que raramente há a distribuição de toalha, escova e sabonete. A pasta de dente é mantida amarrada por um barbante onde os conviventes podem acessar, juntamente com barras de sabão para roupas, que são utilizadas inadequadamente para o banho. Os usuários apontam que isso acaba criando condições desiguais para realização da higiene básica, pois só quem tem algum tipo de renda consegue obter escova de dentes e outros produtos não fornecidos.



Pasta de dente amarrada e sabão para lavar a roupa cortado em pedaços para banho no CA Solidariedade.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Destacamos a previsão específica sobre kits de higiene na recente resolução do CNDH:

Resolução n. 40 do CNDH:

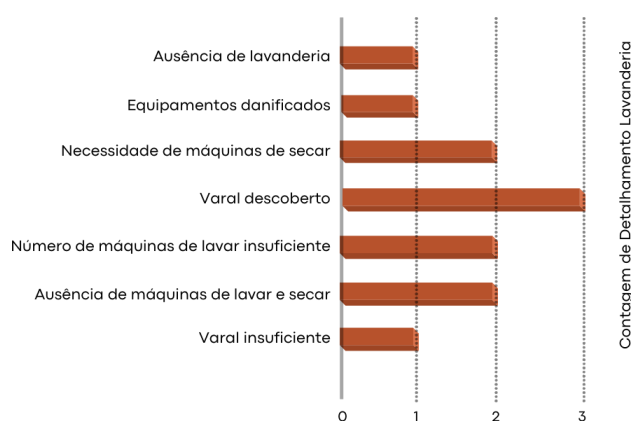
Art. 39 As Unidades de Acolhimento, Centros POP e unidades similares devem possuir estrutura física adequada e em condições sanitárias para o seu uso coletivo, com espaços para guarda de pertences, higiene pessoal e lavagem de roupa.

Parágrafo único. Devem ser previstos kits de higiene com absorventes para mulheres cisgênero e homens trans, além de kits com fraldas e outros itens para cuidados com as crianças que eventualmente estiverem com seus responsáveis.

2.7 Lavanderias

Mais da metade dos espaços visitados (66,7%) apresentavam problemas nos espaços de Lavanderia. A Comissão de DH se deparou com um cenário de acolhimento em que a Lavanderia, apesar de uma oferta essencial, aparenta não ser prioridade da rede de serviços da Prefeitura. Na maioria das vezes, a lavanderia encontrava-se incompleta, seja pela ausência de equipamentos ou por sua insuficiência diante da demanda das pessoas acolhidas. Em resumo, foram encontradas as seguintes questões:

Detalhamento de problemas em Lavanderia:



Não se aplica - áreas ocupadas na rua, Não reportado - Centros de Acolhida onde não foram reportadas denúncias, Sim - locais onde foram reportadas denúncias sobre a lavanderia.

No Emergencial Tietê não havia lavanderia disponível, o que prejudica o exercício de autocuidado e autonomia dos conviventes com seus pertences e higienização das roupas. No CA Solidariedade e no CTA Zaki Narchi, o espaço da lavanderia era formado por tanques e varais, não comportando máquinas de lavar ou secar. Além de tornar a atividade de lavar roupas mais custosa em termos de esforço físico e tempo empreendido, no CTA Zaki Narchi, especificamente, os conviventes se sentiam inseguros em deixar suas roupas secando no varal, diante da quantidade de pessoas acolhidas. Os usuários do serviço passavam horas vigiando as roupas secarem e ficavam impedidos de procurar atendimento para questões psicossociais ou trabalhar no período.



Varal descoberto no CTA Zaki Narchi I, o único disponível para cerca de 500 vagas de acolhimento.

Nos locais onde havia lavanderia com eletrodomésticos, foi mais comum a ausência de máquinas de secar do que máquinas de lavar. No geral, o problema se apresentava nesses lugares pela insuficiência de varal ou pela impossibilidade de secar as roupas em dias de chuva, uma vez que o varal era descoberto. Uma outra questão encontrada pela Comissão foi a quantidade de equipamentos danificados, sem manutenção. De quatro centros de acolhida que apresentavam máquinas para uso, somente o CAE Art Palácio possuía todos os equipamentos em funcionamento durante a visita.

Foi sensível, ainda, a questão da insuficiência de eletrodomésticos para a demanda, especialmente, nos locais onde havia famílias com crianças, pois se tratava de um público que necessitava de um uso mais intenso dos equipamentos. Mulheres entrevistadas pela CDH alegavam que as crianças sujam mais roupas, necessitam de uniforme para escola e não havia máquinas suficientes para atender as famílias.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Destacamos a previsões específicas sobre a necessidade de garantir a lavagem e secagem de roupas:

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 39 As Unidades de Acolhimento, Centros POP e unidades similares devem possuir estrutura física adequada e em condições sanitárias para o seu uso coletivo, com espaços para guarda de pertences, higiene pessoal e lavagem de roupa.

PORTARIA 46/2010/SMADS - DISPÕE SOBRE A TIPIIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E A REGULAÇÃO DE PARCERIA OPERADA POR MEIO DE CONVÊNIOS

Provisões Institucionais, físicas e materiais
Oferecimento de lavagem e secagem de roupa;
Lavanderia;

PORTARIA 21/2012/SMADS:

GERENTE

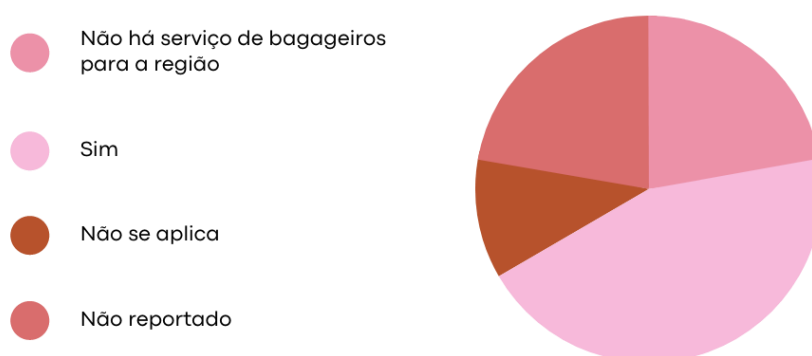
Responsável pela estrutura física dos serviços de atendimento à população em situação de rua;

Verificar no dia a dia se os ambientes estão de acordo para oferecerem o que está previsto em portaria, como: lavanderia - Oferecimento de lavagem e secagem de roupa.

2.8 Bagageiros

Em relação ao bagageiro, 55,5% dos locais visitados reportaram questões, seja pela ausência de equipamentos nesse sentido que atendam pessoas em situação de calçada, seja por problemas em sua utilização dentro dos Centros de Acolhida.

Problemas com os Bagageiros?

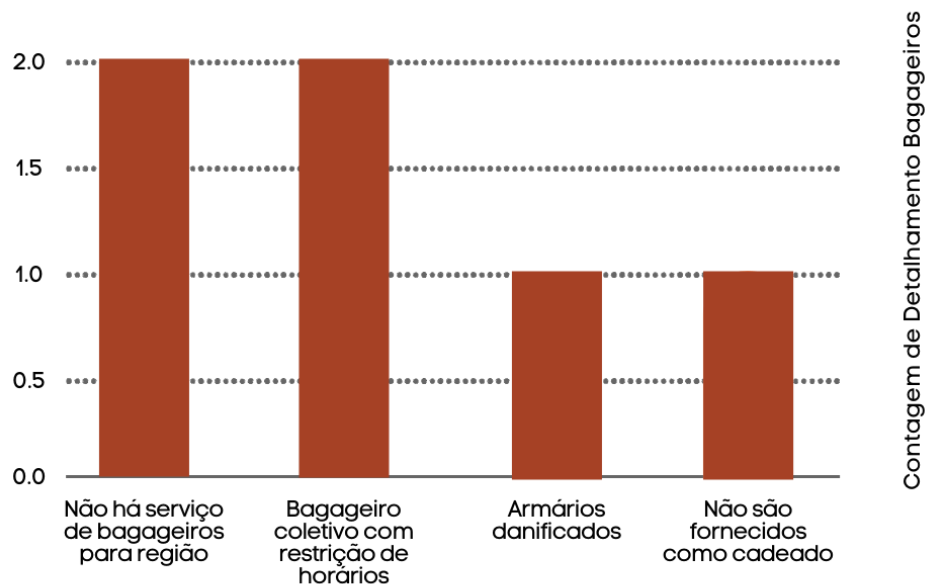


Não se aplica - equipamentos em que o quarto é individual, com possibilidade de armazenamento de pertences no quarto, Não reportado - Centros de Acolhida onde não foram reportadas denúncias, Sim - locais onde foram reportadas denúncias

Na Praça Princesa Isabel e na Praça da Sé, a ausência de bagageiros disponíveis para utilização das pessoas não acolhidas implica uma constante tarefa de vigilância dos bens, geralmente armazenados dentro das barracas, por receio de que as operações de zeladoria urbana (o "rapa") levem os pertences. Nesses casos, a disponibilidade de bagageiros permitiria que as pessoas protegessem os bens essenciais, como documentos, além de poderem se dedicar a outras tarefas, como a busca de alimentação, trabalho, estudo ou atendimentos psicossociais diversos.

As principais queixas reportadas à CDH foram:

Detalhamento de problemas em Bagageiros



No CTA Lapa foram encontrados bagageiros danificados, alvo de demanda dos conviventes, principalmente porque há bagageiros novos e não utilizados, armazenados em uma sala há mais de um ano. O vereador Eduardo Suplicy promoveu uma reunião sobre o acolhimento no início de 2021, na qual a situação foi reportada pelos conviventes. Ainda assim, não há previsão de reforma do espaço para serem instalados os novos bagageiros.



Bagageiros danificados e enferrujados no CTA Lapa. O espaço para armazenamento é reduzido.

Nos equipamentos onde o bagageiro era um espaço coletivo, como no CAE Ermelino Matarazzo ou no Emergencial Tietê, alguns conviventes apresentaram queixas sobre o controle de horários para acessar os bens, ou seja, a falta de livre acesso aos seus pertences, o que ocasiona situações de estresse e conflito. Novamente, existe uma situação de conflito repassada aos conviventes e funcionários em razão da escolha do poder público em implantar equipamentos nos locais onde não há possibilidade de bagageiros individuais, ou se há, esse modelo não é implantado.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 39 As Unidades de Acolhimento, Centros POP e unidades similares devem possuir estrutura sica adequada e em condições sanitárias para o seu uso coletivo, com espaços para guarda de pertences, higiene pessoal e lavagem de roupa.

RESOLUÇÃO Nº 109/2009 do CNAS, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais:

NOME DO SERVIÇO: SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL AMBIENTE FÍSICO GERAL:

Espaço para moradia, endereço de referência, condições de repouso, espaço de estar e convívio, guarda de pertences, lavagem e secagem de roupas, banho e higiene pessoal, vestuário e pertences. Acessibilidade de acordo com as normas da ABNT.

PORTARIA 46/2010/SMADS - DISPÕE SOBRE A TIPIIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E A REGULAÇÃO DE PARCERIA OPERADA POR MEIO DE CONVÊNIOS

Provisões Institucionais, físicas e materiais

Espaço para guarda de pertences e de documentos;

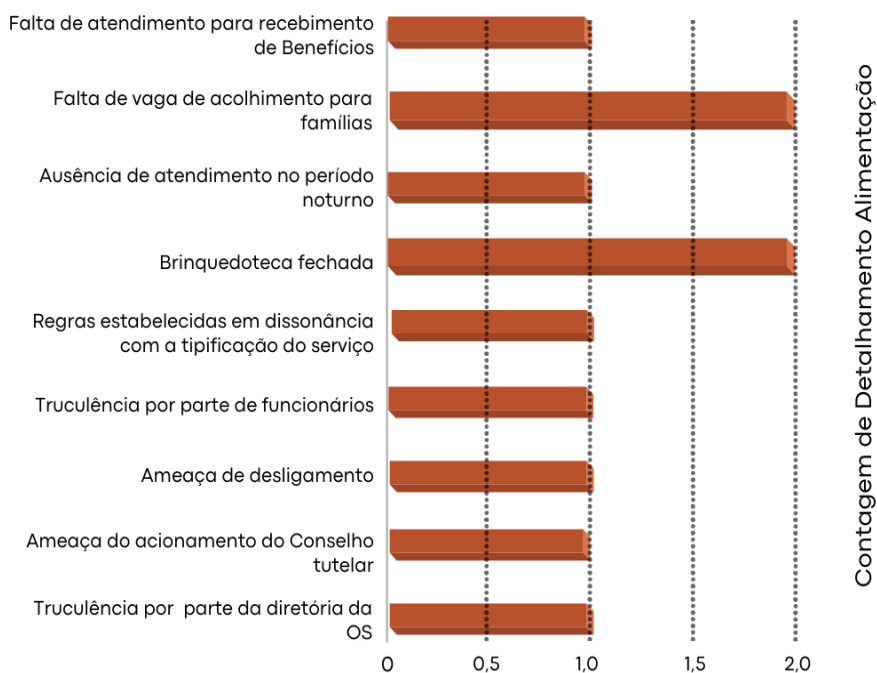
2.9 Atendimento

Foram registradas denúncias sobre o atendimento ofertado em 88,9% dos espaços visitados. A Comissão de Direitos Humanos identificou os seguintes problemas:

Detalhamento de problemas em Atendimento:



Detalhamento de problemas em Atendimento:



Nos espaços com pessoas em situação de calçada, como a Praça da Sé e a Praça Princesa Isabel, **os relatos são de falta de atendimento para cadastro em benefícios, obtenção de documentos e, principalmente, falta de vagas para o acolhimento de famílias.** O relato de falta de vagas para acolhimento de famílias dialoga com os dados do censo municipal (**ler item 1.1**) que revelaram um aumento de famílias em situação de rua não acompanhado pelo aumento expressivo de vagas para esse segmento.

Nos centros de acolhimento, a Comissão se deparou com denúncias graves de truculência por parte de funcionários e gestores, ameaças de desligamento, além do estabelecimento de regras arbitrárias que divergem da tipificação dos serviços. Os casos mais graves ocorreram no Autonomia em Foco I e no CAE Art Palácio.

No Autonomia em Foco I, conviventes relataram que, ao serem acolhidos, recebem como prazo máximo 8 meses para permanência no local, tempo que seria constantemente lembrado aos conviventes como forma de pressão para desligamento. Ocorre que a tipificação do equipamento Autonomia em Foco não prevê um tempo máximo para acolhimento, tendo como único parâmetro a possibilidade de saída para situação de autonomia, não sendo o caso dos usuários denunciadores. Ainda, durante a visita da CDH, a **gestão do equipamento informou verbalmente que as vagas disponíveis só acolhiam famílias com mais de uma pessoa, não acolhendo pessoas sozinhas (família unipessoal).** Novamente, a regra informal é contrária à tipificação do equipamento.



Associação de Auxílio
Mútuo da Região Leste



Projeto Especial Autonomia em Foco I Bom Retiro
Rua Eduardo Chaves, 173 - Bom Retiro
CEP 01109-060 - São Paulo / SP
autonomiafoco2017@gmail.com
Tel: (11) 3316-1494 / (11) 2014-2555



PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

REGIMENTO INTERNO

O Projeto Especial Autonomia em Foco I Bom Retiro, tem a finalidade de acolher grupos familiares e/ou pessoas adultas sozinhas, em situação de rua, que estejam inseridas ou não na rede socioassistencial, mas em processo de autonomia. Os Grupos Familiares e/ou indivíduos deverão estar preparados para assumir responsabilidades, com relação a sua alimentação, organização do espaço individual e gestão de suas próprias economias.

Objetivo: Restaurar e preservar a integridade, a autonomia e o protagonismo das famílias/indivíduos com vista à saída qualificada da rede de acolhimento socioassistencial.

ITEM 1 – ACESSO AO SERVIÇO

- Os novos conviventes serão acolhidos de segunda a sexta feira através de encaminhamentos via SMADS, CREAS/CENTRO POP.
- A permanência do núcleo familiar se dará pelo processo de evolução no Projeto. Período de 08 meses podendo ser prolongado para mais 4 meses.

Print do regimento interno do equipamento Autonomia em Foco I prevendo saída em até 12 meses. Processo SEI -

6510.2021/0021256-3

No CAE Art Palácio um episódio de intimidação ocorreu na presença dos vereadores da CDH com um casal acolhido que estava em luto pela perda de uma criança recém-nascida. A Sra. Diretora da OSC responsável pelo equipamento foi acionada por funcionários diante da visita surpresa da Comissão e adentrou ao quarto de um convivente que recebia os vereadores, questionando suas falas de denúncia e expondo questões pessoais do convivente e da morte da criança, como forma de desacreditá-lo diante dos vereadores.

Também, no CAE Art Palácio, foram reportadas ameaças de desligamento, ameaças de denúncia dos pais acolhidos ao Conselho Tutelar e **prática de rondas abusivas por funcionários nos quartos**, realizadas em período noturno ou sem a presença de conviventes e em outras situações que violam a privacidade das pessoas acolhidas.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Sobre a privacidade - inadequação das “rondas”:

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 38 Os Serviços de Acolhimento para Adultos e Família devem ser organizados conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, em Casa de Passagem, Abrigo Institucional e República, como moradias provisórias 24h por dia, de acordo com as características de cada modalidade.

§1º Os serviços de acolhimento devem respeitar a individualidade e privacidade de cada pessoa acolhida, em harmonia com a coletividade, pactuando de forma coletiva as regras de convivência, promovendo a sensação de pertencimento e a vivência de relações sociais mais saudáveis.

Art. 64 A situação de rua por si só não configura fundada suspeita para justificar a abordagem e busca pessoal.

Art. 65 As revistas pessoais de pessoas em situação de rua, em abordagens policiais, devem ser evitadas e, quando indispensáveis, deve ser assegurado que estas sejam realizadas por agentes do mesmo gênero da pessoa abordada.

As rondas, portanto, configuram uma grave violação do direito de privacidade dos conviventes, com a abertura dos quartos em qualquer horário e, por vezes, a busca nos pertences sem a presença dos usuários, impondo procedimento vexatório e violando a dignidade dessas pessoas. Configuram, ainda, um processo de criminalização dos usuários. Há um entendimento a priori de que os conviventes são suspeitos de cometer atos ilícitos ou violar as regras do serviço, necessitando de “vigilância” ostensiva. Vale ressaltar: trata-se de pessoas que acessaram um serviço da pasta socioassistencial, não se encontram sob nenhuma medida de restrição de liberdade ou encarceradas, após condenação transitada em julgado, não sendo razoável a imposição de “rondas” apenas por estarem em situação de rua e acolhidas. Se e apenas no caso das pessoas vierem a infringir as normas do serviço, há regramento específico de como a rede intersetorial deve atuar, não se devendo assumir as pessoas como suspeitas previamente.

Sobre a truculência no atendimento e as ameaças de desligamento:

PORTARIA 46/2010/SMADS - DISPÕE SOBRE A TIPIIFICAÇÃO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E A REGULAÇÃO DE PARCERIA OPERADA POR MEIO DE CONVÊNIOS

AQUISIÇÃO DOS USUÁRIOS/CONVIVENTES

Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;

Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;

Ter acesso aos serviços das demais políticas públicas;

Ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações;

Conhecer seus direitos e como acessá-los;

Resolução n. 40 do CNDH:

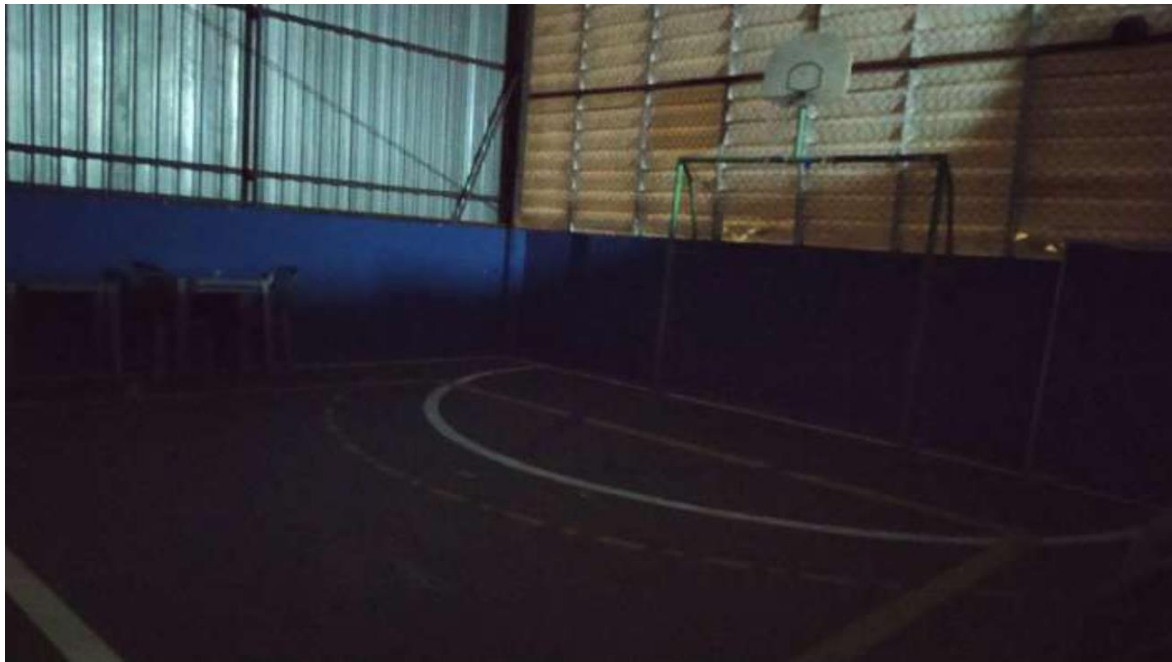
Art. 9º A rede intersetorial deve combater os estigmas, discriminações e preconceitos de toda ordem dirigidos à população em situação de rua, inclusive no que se refere às repressões e opressões, às práticas higienistas, e às violências de todos os tipos, sendo essencial o uso de estratégias midiáticas de comunicação, como campanhas de sensibilização de promoção e garantia de seus direitos.

Art. 13 Configura violação de direitos humanos a suspensão e expulsão de pessoas em situação de rua dos serviços públicos como forma de solução de conflitos.

A CDH destaca, ainda: (i) a **dificuldade de pessoas com vaga pernoite obterem vaga fixa, tanto** no CTA Lapa quanto no Emergencial Tietê (agravado pela falta de atendimento social no período noturno); (ii) a falta de encaminhamento para vagas de emprego, tratamento de saúde mental no CTA Zaki Narchi e; (iii) **a falta de transporte para acompanhamento de saúde em geral** no CTA Zaki Narchi I e no CTA Lapa.

No tocante aos equipamentos onde estavam presentes crianças, acompanhadas de suas famílias, a CDH foi surpreendida pelos problemas generalizados com as brinquedotecas não sendo o espaço priorizado pela Prefeitura. O CAE Ermelino Matarazzo não possuía a instalação, o CAE Art

Palácio mantinha a sala trancada e o Autonomia em foco I, além de ter a sala trancada, estava desmontada servindo apenas como depósito.



Quadra esportiva trancada e subutilizada no CAE Ermelino Matarazzo, mesmo sem Brinquedoteca disponível para as crianças acolhidas

Em relação ao CAE Ermelino Matarazzo, apesar de estar entre os equipamentos com boas condições gerais de acolhimento, **a Comissão de Direitos Humanos esteve atenta quanto a um contexto de acolhimento que impõe às mulheres o exercício de uma hipermaternidade**. Como exemplo, as conviventes relataram que **há advertência para as mães em razão do comportamento (choro excessivo ou bagunça) das crianças**. Trata-se de regra problemática que impõe às mães o controle e vigilância nem sempre possível a crianças que estão em constante interação com outras dentro do contexto institucional, **caracterizando verdadeira punição**.

Mesmo ao final da visita da Comissão, após 20h, o nível de barulho no local era alto, em razão da concentração de crianças. O ambiente se reproduzia nos quartos, onde as mulheres e seus filhos dormiam compartilhando o espaço com várias outras crianças e mulheres. A falta de um quarto individual prejudicava o sono das conviventes e de outras crianças que, segundo as mães, são constantemente acordadas quando uma das crianças do quarto chora à noite. Mulheres mais velhas ou sem filhos também manifestaram desejo de serem

acolhidas em outros locais, pois mesmo estando em quartos separados das mães, vivenciam os ambientes comuns e o barulho, partilhando desse contexto de hipermaternidade, ainda que não sejam mães.

Por fim, entre os espaços visitados pela CDH, **foi preocupante a constatação da falta de funcionários e número de mudanças sofridas pelo Centro Pop Bela Vista**, iniciadas no ano de 2017, **totalizando seis mudanças de endereço**. A CDH entendeu que o número excessivo de mudanças prejudicou o atendimento dos conviventes de forma geral.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Atualmente, a equipe do CENTRO POP BELA VISTA é composta por quatro profissionais, sendo que uma das funcionárias exerce o cargo de coordenação. A Prefeitura está descumprindo a normativa mínima de RH prevista na NOB/RH/2006, e, ainda, a Resolução do CNAS nº 17/2011, que regulam a matéria, onde recomenda-se como equipe de referência - para uma capacidade de acompanhamento no Centro POP a 80 (oitenta) casos (famílias ou indivíduos/mês) - a seguinte composição: 01 Coordenador (a), 02 Assistentes Sociais, 02 Psicólogos (as), 01 Técnico de nível superior, preferencialmente com formação em Direito, Pedagogia, Antropologia, Sociologia ou Terapia Ocupacional. 04 Profissionais de nível superior ou médio para a realização do Serviço Especializado em Abordagem Social (quando ofertada pelo Centro POP), e/ou para o desenvolvimento de oficinas socioeducativas, dentre outras atividades. 02 Auxiliares Administrativos.

Com relação às mudanças consecutivas de endereço, o que contribuiu para que os arquivos deslocados ficassem desorganizados, era preciso que SMADS informasse sobre quais os diagnósticos socioterritoriais que justificaram as mudanças. Segundo o guia de perguntas e respostas do

MDS sobre os Centros Pop6: “Para a definição do local onde será implantado o Centro POP, o gestor deve considerar as especificidades do território, implantando a(s) Unidade (s) em lugar de fácil acesso, maior concentração e trânsito das pessoas em situação de rua na localidade. Dessa forma, faz-se necessária a elaboração de um diagnóstico socioterritorial para identificar as áreas de maior concentração e trânsito dessa população, bem como sua dinâmica de movimentação. Para a realização do diagnóstico socioterritorial podem ser utilizados dados e informações de pesquisas e levantamentos específicos; de vigilância socioassistencial; dados e informações disponibilizados por serviços socioassistenciais de atenção a essa população como, por exemplo, Serviços Especializados em Abordagem Social e Serviços de Acolhimento específicos; além de dados e informações de outras políticas públicas; do Ministério Público; dos conselhos de defesa; movimentos sociais desse segmento; dentre outros.”

3 RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

3.1 Direcionamento dos ofícios

Após a sistematização das urgências identificadas em cada espaço visitado, foi realizado envio de ofícios aos órgãos competentes (**ler item 1.4**). A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania monitorou as respostas e intervenções nos locais de visita, buscando compreender se os problemas foram reconhecidos pela municipalidade e demais órgãos responsáveis pela fiscalização e, também, se foram endereçados e solucionados pelo poder público.

Com relação aos órgãos acionados, a CDH priorizou a **Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social** como destinatária dos ofícios de urgência, sendo acionada em todos os casos, uma vez que é a pasta responsável pela gestão dos serviços de acolhimento institucional e serviços de abordagem para população em situação de rua. Em seguida, foram mais acionadas as **Supervisões de Assistência Social** dos territórios (88,9% dos ofícios), os **Centros Pop** (44,4% dos ofícios), os **CREAS** (33,3% dos ofícios) e **CRAS** (11,1% dos ofícios). As **OSCs** foram acionadas em todos os casos em que havia serviço conveniado responsável pelo espaço.

Os Centros Pop, por serem equipamentos de referência especializados para População em Situação de Rua, foram priorizados sempre que instalados no território, apenas se recorrendo ao CREAS quando não haviam Centros Pop e ao CRAS quando não havia CREAS, que é o caso da região da Lapa, muito embora seja uma região com grande concentração de população em situação de rua (ler ponto 1.1).

A **Defensoria Pública do Estado de São Paulo** e o **Ministério Público do Estado de São Paulo** foram acionados em 55,6% dos ofícios, nos casos considerados de maior gravidade e que exigiam acompanhamento externo ao poder público municipal, com abertura de procedimentos administrativos, requisição de documentos e potencial judicialização. Os órgãos de participação social como o **COMAS** (acionado em 66,7% dos ofícios) e o **Comitê PopRua** (acionado em 55,6% dos ofícios), passaram a ser acionados pela Comissão após revisão da sistemática de envios, com a finalidade de possibilitar a discussão

sobre as denúncias nos espaços participativos. **O COMAS foi priorizado em razão de possuir um Grupo de Trabalho para Denúncias**, em funcionamento, sendo que **o Comitê PopRua não possui uma estrutura fixa, normatizada, para o acompanhamento de denúncias, ainda que haja determinação pela lei 17.252/19 para tal.**

O **Conselho Nacional de Direitos Humanos** foi acionado em um único caso, do CAE Art Palácio, em razão das denúncias reiteradas de falta de água e represálias sofridas pelos conviventes. Nesse caso, o órgão admitiu a denúncia da CDH e procedeu à abertura de um processo⁷ e pedido de esclarecimentos à Prefeitura de São Paulo.

⁷ Processo SEI nº 00135.224402/2021-13

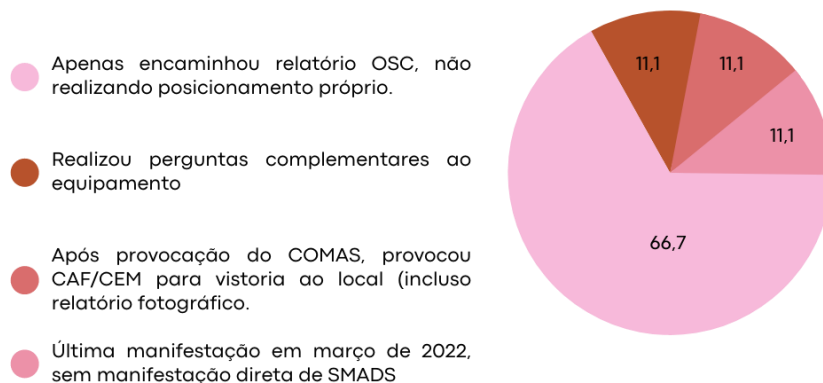
3.2 Análise das respostas

Com relação ao estudo das respostas propriamente ditas, a análise do conjunto, para além dos processos individuais, produziu dados importantes que revelam questões estruturais sobre o processo de fiscalização dos serviços da Prefeitura para a população em situação de rua.

A Comissão de Direitos Humanos constatou que os órgãos hierarquicamente superiores, aqueles que integram a administração direta como a chefia de gabinete, a gestão SUAS (SMADS) e as Supervisões de Assistência Social não emitem posicionamento próprio sobre as denúncias na maioria dos casos (77,8% das respostas), apenas ratificando de forma integral a resposta das OSCs ou Centro Pop.

A ratificação ocorre ainda que as respostas estejam contextualmente incorretas, como no caso da manifestação em resposta emitida pela Associação Comunitária São Mateus.

Como respondeu SMADS



(ASCOM), responsável pelo NPJ Bela Vista. A OSC apresentou relatório sobre uma questão de um atendimento individual de usuário, não relacionado aos questionamentos do ofício da CDH (Processo SEI: [6510.2021/0025676-5](#)). Não obstante, a manifestação foi acolhida e não foi questionada por todos os órgãos que deveriam realizar a fiscalização do serviço.

É importante mencionar que foi justamente no NPJ/Centro Pop Bela Vista que a CDH encontrou o arquivo em completo estado de desorganização **(ler item 2.1)**, o que novamente reforça as suspeitas de incapacidade da OSC para responder às demandas administrativas. A desorganização do arquivo foi justificada pela OSC em razão das constantes mudanças de endereço, iniciadas no ano de 2017, **além da falta de funcionários para realizar o trabalho de organização.**

Outra tendência preocupante no que diz respeito ao perfil de respostas de SMADS e SAS é o fato de que não há impugnação específica de tais órgãos quando são citados nos processos por problemas sobre os quais têm responsabilidade direta. Em outras palavras, **mesmo sendo acionados quanto aos problemas, restam silentes quanto às suas responsabilidades e atribuições.**

São exemplos os centros de acolhida (57% dos centros visitados) em que foram reportados problemas como falta colchões **(ler item 2.5)**, prateleiras, máquinas de lavar e secar, cobertores, lençóis, fogão, etc. Nesses casos, **muitos centros de acolhida solicitaram fornecimento de itens via almoxarifado da SMADS, mas receberam resposta negativa quanto à disponibilidade de itens em todas as solicitações realizadas. A falta de itens no almoxarifado não foi endereçada pela SMADS em nenhum dos processos analisados.** Cita-se o CAE Ermelino Matarazzo que foi atendido para troca de colchões após 5 meses da solicitação. Em outros casos, como o de solicitação de colchões do CA Zaki Narchi, a questão só foi resolvida através de autorização para uso da verba de parceria.

Com relação à alimentação (ler item 2.4), muitos centros de acolhida informaram que **a verba repassada pela SMADS abrange somente café da manhã, almoço e jantar, não contemplando o lanche da tarde**, o que viola o Manual Prático de Alimentação da Secretaria. **No geral, os usuários dos centros de acolhimento** apontaram à CDH como necessário para sua alimentação adequada cerca de cinco refeições, o que exigiria **revisão do Manual Prático levando em consideração a participação das pessoas em situação de rua.**

A resposta com melhor fundamentação acerca dos problemas com a alimentação foi feita pelo CA Solidariedade, um dos mais bem avaliados nesta

questão. A OSC informou que encontra dificuldades financeiras pelo aumento do custo dos alimentos em geral e a falta do reajuste da verba pela Prefeitura. **Assim, é necessário avaliar se a qualidade geral da comida nos centros de acolhida foi afetada pela inflação e se é necessário reajuste das parcerias que contemple essa nova realidade. Apesar disso, não houve manifestação de SMADS e SAS sobre o assunto.**

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Há patente violação das funções de fiscalização da Supervisão de Assistência do território de acordo com a portaria 46/2010 de SMADS. Em NENHUM dos processos há juntada dos relatórios de visita técnica comprovando que a SAS procedeu a verificação do cardápio e da alimentação servida (com relação a quantidades e composição) nos itens de verificação da visita técnica realizada periodicamente, o que é um item obrigatório da supervisão e poderia demonstrar o exercício adequado da fiscalização.

O tema é objeto de recomendação da Nota de Monitoramento n. 078/2020/CGM-AUDI que apresenta o resultado da análise sobre a manifestação da SMADS acerca de 42 recomendações pendentes de monitoramento quanto ao atendimento, decorrentes de auditorias realizadas na Secretaria (6067.2020/0012273-5). As recomendações foram emitidas pela Coordenadoria de Auditoria Geral – AUDI. Em detalhe, cabe ressaltar a portaria:

Portaria 46/2010/SMADS: SUPERVISÃO

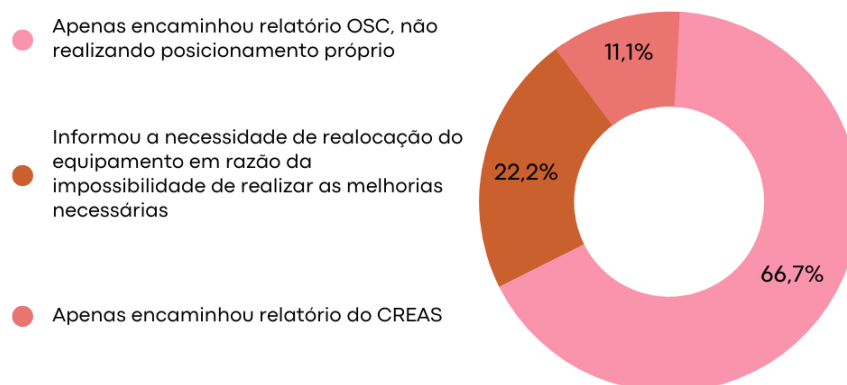
A execução do processo de supervisão deverá pautar-se nos artigos 10, 11 e 14 da Portaria 46/2010/SMADS, com um olhar qualificado por tratar-se do atendimento às famílias e indivíduos em situação de rua. Assim o técnico supervisor deverá observar, quando comparecer in loco ao serviço, os seguintes itens:

Comparecer in loco, com frequência semanal, preferencialmente em diferentes horários, sem agendamento, para que possibilite a visualização das ações realizadas no serviço;

Apontar os dados observados em relatório de supervisão a ser lavrado ao final da visita de supervisão, devendo este ser lido e assinado pelo técnico

supervisor e pelo gerente do serviço ou responsável pelo serviço que acompanhar a supervisão realizada;

Como responderam as Supervisões de Assistência Social



A questão mais grave em termos de respostas, entretanto, diz respeito aos Centros de Acolhida que possuem questões estruturais complexas como risco de ruína, falta de água e instalações precárias (**ler item 2.1**). Nos três casos analisados pela Comissão de Direitos Humanos (CA Zaki Narchi I, CTA Lapa. e CAE Art Palácio), **as Supervisões de Assistência do Território ou as gestoras de parceria admitiram que não seria possível solucionar os problemas estruturais, seja por conta de limitações do espaço, seja pelo grande volume de recursos, sendo necessária a realocação do equipamento e de todos os seus conviventes.**

Destacamos, pela gravidade, as considerações da SAS Lapa (Processo SEI [6510.2021/0022126-0](#)):

“O CTA Lapa foi inaugurado em 2017 por contrato emergencial e posteriormente em 2018 com celebração através de audiência pública. Trata-se de um prédio público, que à época, o então senhor Prefeito João Dória, em parceria com o Sub-Prefeito da Lapa reorganizaram o espaço, pois fora usado como depósito de carros apreendidos por muitos anos. **Dessa forma, toda a estrutura de canalização, hidráulica e elétrica estava há anos sem uso, extremamente deteriorados e necessitando de adequações estruturais de grande porte.** Em setembro de 2021, esta SAS Lapa participou de uma reunião com a Subprefeitura da Lapa, COHAB e a construtora Simétrica, onde foi informada sobre a necessidade de desocupar este prédio o mais rápido possível, conforme e-mail atual em SEI 058836818, devido à cessão do terreno para a construção de 14 edifícios de 9 andares. **A SAS Lapa, juntamente com a OSC**

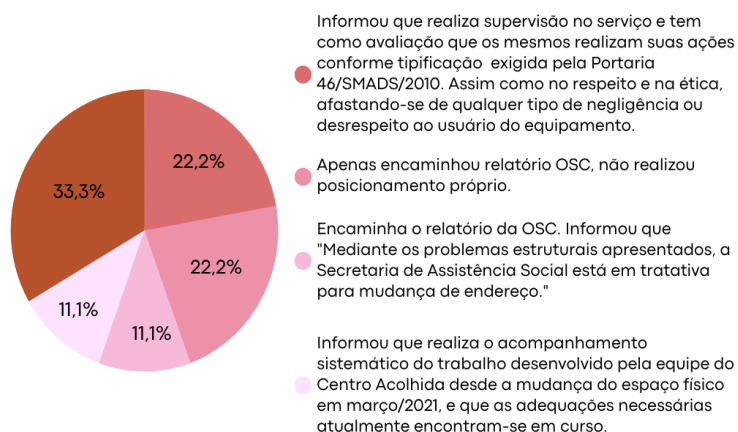
responsável pelo CTA Lapa considera um gasto excessivo de verba pública para adequar o que está sendo solicitado por SMADS/CAF/CEM numa grande obra para um prédio que está em vias de ser demolido. O local não tem laudo AVCB, desde a implantação do Serviço ficou resolvido que nos próprios públicos será aberta uma ata para providências de contratação de empresa a fim de subsidiar a emissão do referido laudo, o que nunca foi feito.”

Assim, o que este relatório revela, através das respostas dos órgãos públicos, é que **muitos dos problemas estruturais que causam violações de direitos e dignidade das pessoas em situação de rua acolhidas nesses equipamentos, como nos casos do CTA Lapa e CTA Zaki Narchi, eram conhecidos pelo poder público no momento da instalação do serviço e, ainda, são problemas que se estendem por anos, sem resolução, admitindo-se a continuidade das violações.**

Destaca-se que o Autonomia em Foco I e o CA Zaki Narchi I foram visitados pela Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo também em 2019. A maioria dos problemas encontrados em 2019 se manteve nas visitas de 2021, demonstrando descaso com o que foi apontado pela CDH.

Embora no caso do CTA Zaki Narchi a SAS relate em detalhes as dificuldades para realocação do equipamento, **no quadro mais amplo de respostas, NENHUM dos processos analisados estabelece um prazo razoável para realocação dos serviços, não foi apresentado um cronograma de ações nesse sentido por parte da Prefeitura e, também, não há garantias aos direitos das pessoas acolhidas quanto à territorialidade do acolhimento ou das políticas intersetoriais por elas acessadas.** Em outras palavras, não há garantias de que, no momento da realocação, as pessoas poderão permanecer na mesma região em que estabeleceram vínculos e encaminhamentos com questões de saúde, trabalho, educação, etc.

Como responderam os Centros Pop/CREAS?



Em nível de gestão das parcerias por CREAS ou Centros Pop, repetiu-se a dinâmica de ratificar integralmente o posicionamento das OSCs, mas chamou atenção da Comissão de Direitos Humanos **a utilização de textos genéricos, com negativa geral de problemas sem análise específica das questões apontadas pela CDH**. No caso da gestão de parceria dos serviços da Praça Princesa Isabel e do Autonomia em Foco (Centro Pop Santa Cecília), **o texto utilizado como resposta aos questionamentos da comissão chegou a ser reproduzido na íntegra**: "realiza supervisão no referido serviço e acompanha as ações desenvolvidas, a capacitação da equipe, bem como verifica a qualidade dos serviços prestados por parte dos funcionários, tendo como avaliação que os mesmos realizam suas ações conforme tipificação exigida pela Portaria 46/SMADS/2010, assim como no respeito e na ética, **afastando-se de qualquer tipo de negligência ou desrespeito ao usuário do equipamento**."

Como contraponto, o CREAS Ermelino Matarazzo e o Centro Pop Vila Maria foram os únicos que endereçaram em suas respostas os pontos específicos mencionados nos ofícios enviados pela Comissão de Direitos Humanos. O Centro Pop Vila Maria chega a admitir que as condições do equipamento Zaki Narchi, com o tamanho do público (500 conviventes), que utilizam o espaço 24h, atrelada à complexidade das especificidades do público assistido e a quantidade de trabalhadores disponíveis, **praticamente inviabiliza o trabalho de supervisão que deveria ser realizado pela gestora de parceria**, algo que deveria ser revisto por SMADS.

Com relação ao padrão de respostas das OSCs, responsáveis por gerir os serviços diretamente, na maioria dos casos há uma tendência de negar e não reconhecer as irregularidades presenciadas pela Comissão. Em alguns equipamentos pontuais, há postura de culpabilização das pessoas acolhidas pelos problemas relatados nas visitas.

Como exemplo, no CTA Lapa, a OSC junta em processo a foto de um convivente se alimentando, com restos de comida ao seu lado no chão, na tentativa de justificar a presença de pombos no refeitório (ler item 2.3), ainda que reconhecidamente seja determinante o fato de o refeitório estar em local aberto sem isolamento. Vale mencionar que no CTA Lapa só eram fornecidos talheres de plástico, o que dificultava o manuseio da alimentação.

Ao jogar comida no chão, o usuário atraiu os pombos para perto de si.



Foto do momento em que um usuário jogou comida no chão, mesmo ciente das orientações para que não o fizesse.

(fotos e legendas elaboradas pela OSC responsável pelo CTA Lapa, no processo SEI n. [6510.2021/0022126-0](#))

Em termos de qualidade técnica das respostas formuladas pelas OSCs, chamou atenção o caso do NPJ Bela vista, que como mencionado anteriormente, **enviou documento não relacionado ao processo**, completamente desconexo do assunto tratado. Também foi destacado negativamente, o primeiro relatório enviado no SEI [6510.2021/0021256-3](#) pelo Autonomia em Foco I, uma vez que a resposta da OSC em muitos pontos é desorganizada, desacompanhada de documentos (com sinalização) e registros oficiais. Tal relatório foi o único que suscitou intervenção por parte da Coordenadoria de Proteção Social Especial de SMADS, que chega a realizar perguntas para melhorar pontos confusos.

A Comissão de Direitos Humanos concluiu que o padrão de respostas das OSCs que negam a existência de violações de direitos dentro dos equipamentos influencia na forma como as irregularidades são endereçadas, além de contribuir para uma baixa resolutividade dos problemas. Há persistência das denúncias após a visita da Comissão de Direitos Humanos nesses locais, com destaque para o CAE Art Palácio, CA Zaki Narchi e CTA Lapa.

Em outros locais, apesar de não resolvidas as questões apontadas, houve endereçamento e reconhecimento das questões, como no CA Zaki Narchi, na Praça Princesa Isabel e no Centro Pop Bela Vista, o que permitiu à Comissão uma visão ampla sobre os problemas reportados, com informações valiosas sobre os serviços.

Assim, somente em dois locais visitados pela Comissão, o CAE Ermelino Matarazzo e o CA Solidariedade Abecal (28% da amostra), há alta resolutividade dos problemas reportados. Cabe ressaltar que são justamente os centros de acolhida com melhor avaliação do serviço e aqueles que em suas respostas endereçaram todos os pontos específicos levantados pela Comissão de Direitos Humanos em suas visitas. **As OSCs também juntaram fotos em seus relatórios das alterações nos problemas identificados como forma de comprovar a atuação de forma satisfatória e informaram as providências que seriam tomadas em longo prazo, bem como as dificuldades para realizá-las.**

3.3 Reação dos órgãos externos, sistema de justiça e controle social

O monitoramento dos processos e respostas pela Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania permitiu, ainda, identificar padrões em como outros órgãos atuam diante das denúncias.

Com relação à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, cabe apontar que a instituição se fez presente em quase todas as visitas aos centros de acolhida da CDH, através de seu Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania, o que foi importante para garantir requisição de documentos e contextualização das demandas individuais que chegam até a instituição para atendimento. Em um dos casos, o Autonomia em Foco I, houve visita independente de defensores públicos do atendimento especializado para população em situação de rua no equipamento, segundo relato dos conviventes.

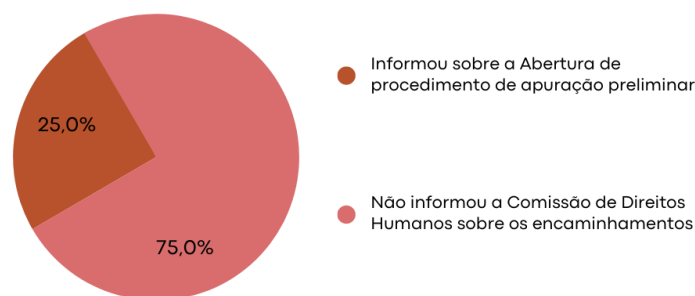
Como ponto negativo, entretanto, após o envio dos relatórios e ofícios contendo as urgências de cada visita, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo deixou de informar oficialmente à Comissão sobre os encaminhamentos realizados em todos os casos reportados. **Notadamente, não há notícia de que, para além dos casos individuais, tenham sido encaminhadas as demandas de tutela coletiva dos equipamentos**, ou seja, não há notícia de que tenham sido adotadas medidas judiciais ou extrajudiciais para a proteção de direitos das pessoas acolhidas.

A tutela coletiva é especialmente relevante em casos como o CAE Art Palácio, o CTA Lapa e o CTA Zaki Narchi, nos quais existe farta documentação respaldando a necessidade de realocação dos serviços. No caso do CTA Lapa e do CTA Zaki Narchi, há risco grave à vida das pessoas acolhidas. **Assim, a Comissão identificou, no que diz respeito à Defensoria Pública, que há necessidade de melhoria no processo de transparência sobre os encaminhamentos realizados e no encaminhamento das questões do acolhimento para além das demandas individuais, para minimizar as restrições de atuação em nível de tutela coletiva.**

O Ministério Público do Estado de São Paulo, por sua vez, não esteve presente nas visitas realizadas pela Comissão de Direitos Humanos. Não há

notícia, ainda, de que visitas independentes tenham sido realizadas pelo órgão. A questão da necessidade de aumentar a transparência e a comunicação quanto aos encaminhamentos se repetiu também neste órgão. Entretanto, em um dos casos (CAE Art Palácio) o Promotor de Justiça responsável enviou comunicação à Comissão de Direitos Humanos reportando a abertura de procedimento de apuração preliminar:

Como respondeu o Ministério Público



O que se pode concluir é que **seria de vital importância elaboração de um fluxo de informações entre as instituições de justiça e a Comissão de Direitos Humanos, de forma a possibilitar uma atuação conjunta na fiscalização do sistema de acolhimento, de forma mais eficiente.**

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Sobre as questões de tutela coletiva dos direitos da população em situação de rua e sobre a necessidade de melhora do fluxo de informações entre as instituições, destacamos a Resolução do CNDH:

Resolução n. 40 do CNDH:

DIREITOS HUMANOS E SISTEMA DE JUSTIÇA

Art. 71 A população em situação de rua tem direito a amplo acesso aos órgãos do sistema de Justiça e defesa dos direitos.

§1º O atendimento deve ser prioritário, desburocratizado e humanizado, sem necessidade de agendamento.

§2º A equipe de atendimento deve ser multidisciplinar, adequada às características dessa população, com capacitação sistemática para atuação na garantia dos direitos humanos das pessoas em situação de rua.

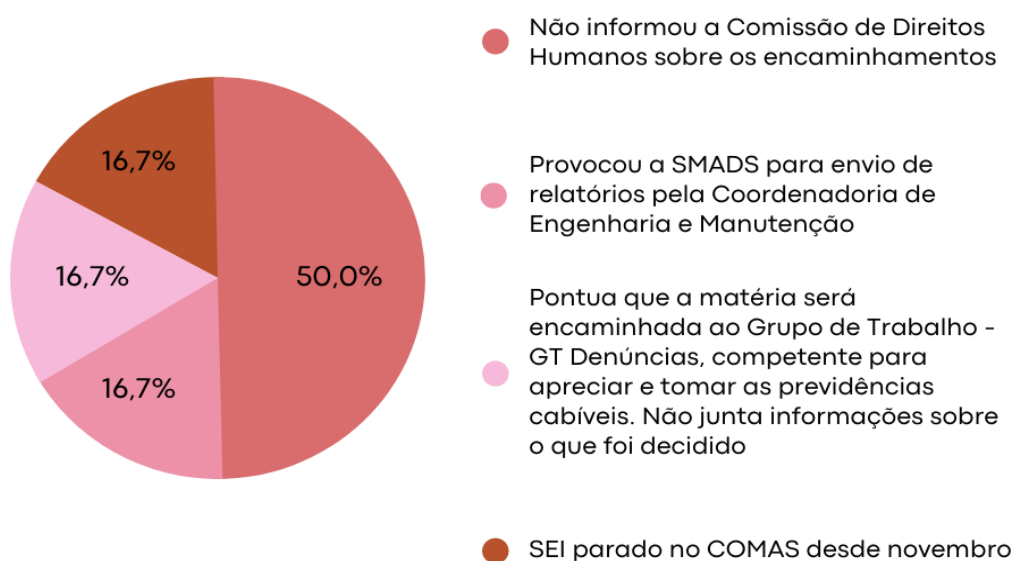
Art. 72 Os órgãos de defesa dos direitos da população em situação de rua, notadamente as Defensorias Públicas e o Ministério Público, devem assegurar e priorizar o acesso das pessoas em situação de rua a seus equipamentos, de forma desburocratizada e sem necessidade de agendamento prévio, estabelecendo estratégias que facilitem sua escuta e atendimento.

Parágrafo único. Além do atendimento nas sedes dos órgãos de defesa, devem ser estabelecidos mecanismos de atendimento itinerante e/ou plantões em equipamentos da assistência social, para aproximação dos serviços às pessoas em situação de rua

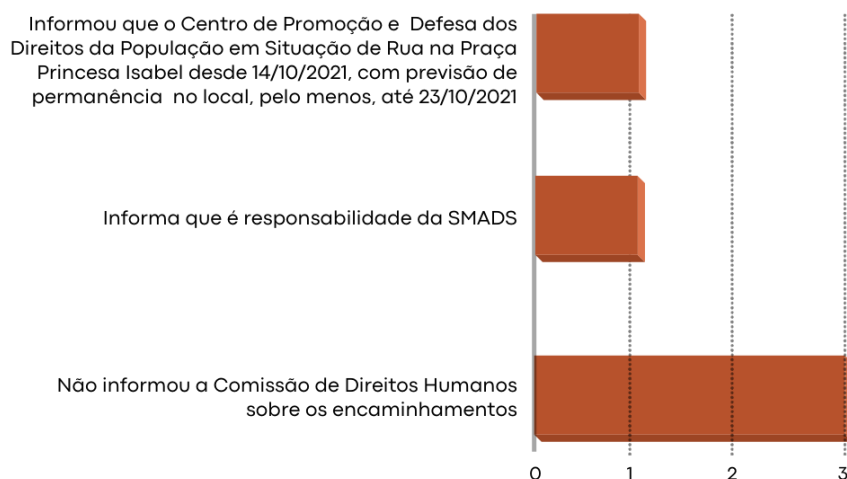
Art. 82 A Defensoria Pública e o Ministério Público devem se organizar no sentido de criar atribuição específica para atuação na tutela coletiva em favor da população em situação de rua sobretudo nas capitais e cidades onde existem maior concentração de pessoas em situação de rua.

Por fim, cabe destacar a atuação dos conselhos participativos acionados pela CDH, notadamente o Conselho Municipal de Assistência Social e o Comitê PopRua. Em detalhe:

Como respondeu o Ministério Público



Como respondeu SMDHC/COMITÊ PROPUA?



A existência de um GT de denúncias no COMAS, ao contrário do Comitê PopRua, permitiu um melhor direcionamento de encaminhamentos por esse conselho participativo, em comparação com o Comitê PopRua. Destaca-se o pedido do COMAS, no processo do CTA Lapa, para que houvesse visita da **Coordenadoria de Engenharia e Manutenção de SMADS**, o que contribuiu para a identificação de irregularidades e alterou o posicionamento da SAS sobre as questões estruturais identificadas no processo SEI. Com relação ao Comitê PopRua, foi importante o envio do Centro de Defesa de Direitos da População em Situação de Rua, equipamento itinerante, para a Praça Princesa Isabel, após a visita da CDH.

Como ponto negativo, também há uma deficiência dos dois conselhos em comunicar os encaminhamentos realizados, sendo que a Comissão de Direitos Humanos não recebeu informações ou devolutivas sobre a maior parte das denúncias realizadas. Cabe ressaltar que seria importante o estabelecimento de um fluxo conjunto do GT denúncia do COMAS e do Comitê PopRua no caso de recebimento de denúncias relativas à serviços para a população em situação de rua, o que permitiria aos respectivos conselhos compartilhamento de informações e alinhamento de ações no exercício do controle social.

QUAIS DIREITOS E NORMATIVAS VIOLADOS?

Sobre as questões de articulação com os espaços de participação da população em situação de rua, destacamos a Resolução do CNDH:

Resolução n. 40 do CNDH:

Art. 81 As instituições do sistema de justiça devem atuar em conjunto na promoção de políticas que promovam a autonomia das pessoas em situação de rua como sujeitos de direito e sua participação nos processos decisórios sobre sua própria vida e questões coletivas que lhe digam respeito.

Art. 83 A Defensoria Pública e o Ministério Público, de forma articulada com as organizações da sociedade civil e com os Comitês Intersetoriais de

Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua (CIAMP Rua), devem atuar junto ao Legislativo e ao Executivo visando a criação, implementação e acompanhamento da política pública para a população em situação de rua, garantindo a participação, em todas as instâncias, das pessoas em situação ou com trajetória de rua.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As visitas feitas pela Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo comprovaram as precárias condições dos equipamentos municipais para pessoas em situação de rua. Parlamentares verificaram centros de acolhida com estruturas prediais que colocam em risco a vida dos conviventes dos serviços. Problemas como estruturas com risco de desabamento, concentração de gás metano, ausência de fornecimento de água por diversos dias seguidos, rede elétrica incompatível com o equipamento, ausência de extintores e/ou AVCB, ausência de tela de proteção, móveis enferrujados e ausência de manutenção preventiva e corretiva.

Constataram condições de higiene péssimas, com presença de pombos nos refeitórios e percevejos nos quartos, vasos sanitários entupidos e ausência de limpeza. Verificaram também que, em muitos casos, a quantidade de banheiros e lavanderias não é compatível com a quantidade de pessoas acolhidas. Colchões de péssima qualidade e ausência de distribuição de toalhas também foram vistos em alguns equipamentos, com as pessoas se enxugando com a própria roupa após o banho. A alimentação insuficiente, sem variedade e/ou de má qualidade foi uma das principais reclamações na maioria das visitas. A Comissão também presenciou profissionais sem capacitação para atender as pessoas em situação de rua, muitas vezes sendo truculentos com os conviventes, mas também com poucos recursos para realizar um trabalho qualificado.

Todos esses problemas comprovam os diversos relatos que chegam com frequência aos gabinetes de parlamentares na Câmara Municipal e contextualizam a resistência que parte da população em situação de rua tem em ir para os centros de acolhida. A insuficiência de servidores da rede direta para supervisionar a parceria entre Prefeitura e OSC, e a ausência de respostas aos ofícios enviados pela CDH para a Prefeitura e para outros órgãos reforça a necessidade de uma reformulação na rede socioassistencial municipal e a ineficácia dos controles internos e externos na garantia de direitos da população em situação de rua.

A partir das visitas, **conclui-se pela imprescindibilidade e a urgência na efetiva implementação da Política Municipal para a População em Situação**

de Rua, com ações que possibilitem a saída digna da situação de rua, bem como de prevenção à situação de rua. O que o presente relatório mostra é que manter a centralidade do modelo de acolhimento tradicional como principal oferta de política pública para população em situação de rua não é capaz de produzir saídas nem prevenir a situação de rua. É urgente que o modelo de acolhimento seja superado em prol de políticas de moradia, trabalho e renda, educação, direitos humanos, cultura e direito à cidade, voltadas para a população em situação de rua.

No capítulo a seguir, A Comissão apresenta recomendações feitas a partir das visitas.

5 RECOMENDAÇÕES

A Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo, a partir das visitas feitas em serviços para pessoas em situação de rua e em pontos de alta concentração de pessoas em situação de rua faz diversas recomendações, listadas a seguir:

Atendimento para pessoas em situação de calçada (não acolhidas):

- Abertura de banheiros públicos e de lavanderias públicas de forma permanente e não apenas emergencial, como a Ação Vidas no Centro;
- Criação de CREAS e Centro Pop na Subprefeitura da Lapa;
- Criação de bagageiros para possibilitar a guarda dos bens da PopRua que não estejam em acolhimento;
- Melhoria e informatização do serviço de abordagem social.

Tipologia e especificidades dos serviços de acolhimento:

- Substituição do CA Zaki I, CTA Lapa e CAE Art Palácio por centros de acolhida em espaços físicos condizentes com o atendimento e acolhimento de pessoas em situação de rua;
- Garantia de que as pessoas em situação de rua sejam acolhidas no mesmo território em que estavam acolhidas anteriormente, de forma a garantir os vínculos e integração das políticas intersetoriais;
- Aumento dos serviços de acolhimento para famílias;
- Aumento dos serviços do tipo porta de saída como Autonomia em Foco e Repúblicas;
- Substituição gradual dos serviços com alta quantidade de vagas para serviços menores, com baixa quantidade de conviventes;
- Substituição gradual dos serviços que funcionam em galpões para edifícios mais estruturados. Enquanto não for possível, fazer reforma ou reparos para colocação de forros nos galpões, evitando assim pombos e outros bichos. Além disso, incluir divisórias para melhorar a privacidade dos conviventes;
- Na abertura de novos serviços, não utilizar estruturas do tipo galpão e dividir ao máximo a quantidade de leitos por quarto.

Recursos Humanos:

- Aumento do número de assistentes sociais nos serviços, limitando a quantidade de conviventes por assistente social;
- Aumento do número de funcionários operacionais no período noturno;
- Criação de novos cargos de servidores de gestão de parceria para reduzir o número de serviços por gestor(a), garantindo um melhor acompanhamento e monitoramento dos serviços parceiros;
- Limitação da quantidade de parcerias por supervisor, garantindo um melhor acompanhamento e monitoramento dos serviços parceiros;
- Capacitação continuada de todos os trabalhadores da rede direta e indireta da SMADS.

Atendimento:

- Proibição de restrição a pessoas nos serviços e transferências ou desligamentos apenas com justificativa em concordância com a supervisão de parcerias;
- Criação de mecanismos de registro formal da manifestação de pessoas em situação de rua sobre a sua situação de transferência ou desligamento;
- Proibição de tempo máximo de permanência nos serviços;
- Eliminação de regras que contradizem a tipificação do equipamento;
- Proibição de rondas nos quartos sem a presença dos conviventes e sem motivo que justifique concretamente a situação de vigilância (descumprimento de regras do serviço ou ato ilícito);
- Garantia de vaga fixa a quem desejar;
- Oferta de verba para oficinas em todos os centros de acolhida, priorizando CAE famílias, mulheres e idosos;
- Nos casos em que há NPJ no mesmo espaço do Centro Pop, garantir a possibilidade de atendimento da PopRua também por servidores do Centro Pop (rede direta) e não somente do NPJ (rede indireta);

Alimentação/Refeitório:

- Melhoria na qualidade e quantidade da alimentação ofertada, priorizando refeições balanceadas, com oferta de salada, legumes e frutas;
- Avaliação de possível reajuste dos repasses feitos pela SMADS às OSC para contemplar a inflação nos custos dos alimentos;
- Prioridade de edifícios em que seja possível produzir a alimentação no próprio local;
- Oferta de 5 (cinco) refeições diárias em CAE famílias, CAE mulheres e CAE idosos e 4 (quatro) refeições diárias nos demais centros de acolhida;
- Instalação de bebedouros nos equipamentos, garantindo o acesso à água potável 24 horas por dia para todos os conviventes. Em edifícios com muitos andares, garantir bebedouros em mais de um andar;
- Acompanhamento de profissionais de nutrição em todos os equipamentos que ofertam alimentação;
- Número de mesas e cadeiras, dos refeitórios, compatível com o número de conviventes do serviço, evitando filas durante as refeições;
- Inclusão nos itens de verificação da visita técnica da supervisão de parcerias realizada periodicamente a verificação do cardápio e da alimentação servida (com relação a quantidades e composição), com fotos e relatos dos conviventes.

Estrutura Predial e almoxarifado:

- Garantia de compatibilidade da rede elétrica do edifício com o tipo de equipamento ofertado para a PopRua;
- Manutenção corretiva e preventiva da estrutura predial, destacando elevadores, banheiros, sistema elétrico, sistema hidráulico, sistema de combate à incêndio, caixa d'água, dedetização, ventiladores, entre outros;
- Número de banheiros compatíveis ao número de conviventes, evitando filas;
- Melhoria da higienização dos banheiros;
- Garantia de água quente nos chuveiros;
- Garantia de Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) em todos os equipamentos da SMADS;

- Instalação de lavanderias em serviços que ainda não há, com inclusão de máquinas de secar e aumento do número de máquinas de lavar naqueles em que foram verificadas baixas quantidades;
- Aumento da quantidade de máquinas de lavar e de secar em CAE famílias e CAE mulheres;
- Instalação e reformas dos bagageiros nos serviços, garantindo espaços individuais para a guarda dos pertences de cada convivente;
- Instalação de telas de proteção nas janelas dos centros de acolhida, principalmente dos CAE famílias;
- Melhoria e padronização do kit higiene;
- Garantia de oferta de roupas de cama, travesseiros e toalhas de qualidade;
- Melhoria na qualidade dos colchões fornecidos pela Prefeitura;
- Instalação ou melhoria, nos casos das existentes, de brinquedotecas nos CAE Famílias e CAE mulheres.

Políticas públicas para a PopRua:

- Elaboração de um fluxo de informações entre as instituições de justiça e a Comissão de Direitos Humanos, de forma a possibilitar uma atuação conjunta na fiscalização do sistema de acolhimento de forma mais eficiente;
- Estabelecimento de um fluxo conjunto do GT denúncia do COMAS e do Comitê PopRua no caso de recebimento de denúncias relativas à serviços para a população em situação de rua, o que permitiria aos respectivos conselhos compartilhamento de informações e alinhamento de ações no exercício do controle social;
- Criação de protocolo na Defensoria Pública Estadual (DPE) de comunicação sobre eventuais medidas judiciais e extrajudiciais realizadas a partir das denúncias da Comissão de Direitos Humanos;
- Criação de fluxo interno na DPE para encaminhamento de questões de tutela coletiva para população em situação de rua;
- Regulamentação da Lei nº 17.252/2019, que consolida a Política Municipal para a População em Situação de Rua de São Paulo e Institui o Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua;

- Criação de uma estrutura fixa e normatizada para o acompanhamento de denúncias, no âmbito do Comitê PopRua, conforme determinação da Lei 17.252/19;
- Regulamentação do Decreto nº 59.252/2020, que dispõe da cota mínima de 2% para pessoas em situação de rua nas contratações realizadas pela Administração Municipal com empresas ou organizações da sociedade civil;
- Criação de empreendimentos habitacionais voltados a pessoas em situação de rua, inclusive para pessoas sem renda, garantindo assim a saída digna da situação de rua;
- Criação de políticas de capacitação profissional e de geração de emprego e renda, incluindo Economia Solidária;
- Criação de uma política de transferência de renda universal e incondicional (Renda Básica de Cidadania) para todos os munícipes de São Paulo, iniciando com a população em situação de rua.

6 ANEXOS

Questionário das entrevistas com as pessoas que trabalham nos equipamentos

Dados Gerais:

Gerente: _____

Responsável pelo atendimento: _____

Telefone _____ e _____ e-mail: _____

Atendimento médio diário: _____ Quantidade de pessoas no dia da visita: _____

Observações Gerais:

1. Quadro de Recursos Humanos:

Gerente: _____

Assistentes Sociais: _____

Psicólogos: _____

Orientadores: _____

Operacionais: _____

Outros: _____

Segurança na entrada? () Não () Sim, da organização () Sim, GCM

Observações Gerais - RH:

2. Espaço Físico:

2.1 Quartos

Quantidade de quartos: _____

Quantidade de pessoas por quarto: _____

Higiene dos quartos: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Quartos:

2.2 Banheiros

Quantidade de banheiros: _____

Quantidade de chuveiros: _____

Água do chuveiro é quente? () Sim () Não

É ofertado kit de higiene pessoal? () Sim () Não – O que? _____

Observações Gerais - Banheiros:

2.3 Lavanderia

Há lavanderia disponível aos usuários do serviço?

() Sim () Não – Quantas máquinas de lavar e/ou tanques (especificar)? _____

Há espaço (ou máquina) para secar as roupas? () Sim () Não – Quantas? _____

Observações Gerais - Lavanderia:

2.4 Bagageiro

Há bagageiro disponível aos usuários do serviço? () Sim () Não () Não se aplica

O usuário pode acessar diretamente (tipo armário com cadeado)? () Sim () Não

Observações Gerais - Bagageiro:

2.5 Cozinha

Há cozinha no equipamento? () Sim () Não

Se sim, quantidade de funcionários na cozinha: _____

Higiene da cozinha: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Cozinha:

2.6 Refeitório

Espaço agradável para fazer refeição? () Sim () Não

Há bebedouro/água potável disponível? () Sim () Não

Higiene do refeitório: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Refeitório:

2.7 Observações Gerais sobre o espaço físico

3. Alimentação:

Quantidade de refeições servidas por dia:

_____ café da manhã _____ almoço _____ jantar _____ outros – Qual? _____

A alimentação é composta por refeições completas com padrões nutricionais adequados? () Sim () Não

Observações Gerais - Alimentação:

4. Atendimento e oficinas

Há atendimento diário por assistentes sociais? () Sim () Não

As salas de atendimento são individualizadas? () Sim () Não

Atendimento psicológico? () Sim () Não - Qual frequência? _____

Há construção/acompanhamento do PIA (Plano Individual de Atendimento)? () Sim () Não

Há busca de contatos de familiares e/ou pessoas de referência? () Sim () Não

Identificação e encaminhamento de pessoas com perfil para inserção em BPC, Bolsa Família ou outros benefícios? () Sim () Não

Há orientação para acesso a documentação pessoal? () Sim () Não

Há inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o mundo do trabalho? () Sim () Não – Se sim, quais? _____

Há desenvolvimento de atividades socioeducativas? () Sim () Não

Se sim, quais? _____

As assembleias com os usuários ocorrem com qual frequência? _____

Qual a UBS de referência? _____

Há vacinação no próprio espaço? () Sim () Não

Houve vacinação para Covid-19? () Sim () Não

Quantos conviventes se vacinaram p/ Covid-19? _____

Quantos conviventes recusaram a vacina p/ Covid-19? _____

Quais as principais justificativas para a recusa da vacina p/ Covid-19?

Observações Gerais:

Questionário das entrevistas com as pessoas que utilizam os equipamentos

1. Espaço Físico:

1.1 Quartos

Higiene dos quartos: () boa () média () ruim

Colchão, cobertor, lençol: () boa () média () ruim

Avaliação geral sobre o quarto: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Quartos:

1.2 Banheiros

É ofertado kit de higiene pessoal? () Sim () Não – O que?

Água do chuveiro é quente? () Sim () Não

Higiene dos banheiros: () boa () média () ruim

Avaliação geral sobre o banheiro: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Banheiros:

1.3 Lavanderia

Há lavanderia disponível aos usuários do serviço? () Sim () Não

Quantas máquinas de lavar e/ou tanques (especificar)? _____

Há espaço (ou máquina) para secar as roupas? () Sim () Não

Avaliação geral sobre a lavanderia: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Lavanderia:

1.4 Bagageiro

Há bagageiro disponível aos usuários do serviço? () Sim () Não () Não se aplica

O usuário pode acessar diretamente (tipo armário com cadeado)? () Sim () Não

Já teve o pertence furtado no serviço? () Sim () Não

Observações Gerais - Bagageiro:

1.5 Refeitório

Espaço agradável para fazer refeição? () Sim () Não

Há bebedouro/água potável disponível? () Sim () Não

Higiene do refeitório: () boa () média () ruim

Avaliação geral sobre o refeitório: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Refeitório:

1.6 Observações Gerais sobre o espaço físico:

2. Alimentação:

A quantidade servida é suficiente? () Sim () Não

Há variedade de comida? () Sim () Não

Avaliação geral da alimentação: () boa () média () ruim

Observações Gerais - Alimentação:

3. Atendimento e oficinas

Há atendimento por assistentes sociais? () Sim () Não

Há atendimento psicológico? () Sim () Não

Avaliação do atendimento dos funcionários? () boa () média () ruim

Recebe algum benefício (BPC, Bolsa Família etc)? () Sim () Não – Qual? _____

Recebeu o Renda Básica Emergencial (municipal)? () Sim () Não

Recebeu o Auxílio Emergencial (federal)? () Sim () Não

Houve orientação p/ acesso a documentação pessoal? () Sim () Não () Não se aplica

Houve vacinação p/ Covid-19 no equipamento? () Sim () Não

Você se vacinou p/ Covid- 19? () Sim () Não – Se não, por que? _____

Já precisou ser encaminhado para atendimento médico? Como foi?

Observações Gerais do Convivente / Sugestões:

Questionário das entrevistas com as pessoas em situação de calçada

Local: _____

Data da Visita: _____

Quantidade aproximada de pessoas: _____

Há presença de famílias/crianças? () Sim () Não – Quantas? _____

Há presença de barracas? () Sim () Não – Quantas? _____

Há banheiros no local? () Sim () Não – Quantas? _____

Higiene dos banheiros: () boa () média () ruim

Há a presença de PM ou GCM? () Sim () Não

Observações gerais sobre o espaço:

1. Informações pessoais?

Idade: _____ Gênero que se identifica: _____

De que cor se considera? _____

Quanto tempo está em situação de rua? _____

Qual motivo que o levou à situação de rua? _____

Possui alguma fonte de renda? () Sim () Não

Se sim, de qual tipo? () formal () informal

Qual atividade? _____

2. Alimentação:

Como você faz para se alimentar?

() doação de municipais ou organizações () Núcleos de Convivência

() entrega de marmitas da prefeitura (...) Bom Prato

() compra o próprio alimento/refeição

() Outro – Qual? _____

Onde costuma conseguir água para beber? _____

Observações gerais sobre alimentação:

3. Higiene

Como faz para ir ao banheiro?

Onde toma banho? _____

Como faz para lavar a roupa? _____

Observações gerais sobre higiene:

4. Violência

Já teve pertence retirado pelas equipes de zeladoria urbana? () Sim () Não

Se sim:

Quantas vezes? _____ Quando foi? _____

Havia a presença de GCM? () Sim () Não

Houve entrega de contra lacre? () Sim () Não

Se sim, fez a restituição do pertence? () Sim () Não – Se sim, como foi?

Já sofreu algum tipo de violência? () Sim () Não

Se sim, quem foi o autor da violência?

Quando? _____

Descreva o que ocorreu:

Observações gerais sobre violência:

4. Atendimentos:

Há atendimento das equipes socioassistenciais (SEAS)? () Sim () Não

Avaliação do atendimento do SEAS? () boa () média () ruim

Há atendimento do Consultório na Rua? () Sim () Não

Avaliação do atendimento do CnR? () boa () média () ruim

Já dormiu em Centro de Acolhida? () Sim () Não

Se sim, por que não utiliza mais esse serviço?

Se não, qual o motivo?

Recebe algum benefício (BPC, Bolsa Família etc)? () Sim () Não

Se sim, qual? _____

Recebeu a Renda Básica Emergencial (municipal)? () Sim () Não

Recebeu o Auxílio Emergencial (federal)? () Sim () Não

Se sim, até quando? _____

Você se vacinou p/ Covid- 19? () Sim () Não

Se sim, quando? _____

Se não, por que? _____

Já precisou ser encaminhado para atendimento médico? Como foi?

