

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE
**DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA**



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

RETRATO DAS RUAS

DOSSIÊ DA REDE DE ACOLHIMENTO À
POPULAÇÃO DE RUA EM SÃO PAULO



março/2024



RETRATO DAS RUAS

DOSSIÊ DA REDE DE ACOLHIMENTO À
POPULAÇÃO DE RUA EM SÃO PAULO

março/2024

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE
**DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

VEREADORES DA COMISSÃO

Luna Zarattini - presidenta
Jussara Basso - vice-presidenta
Ely Teruel
Professor Toninho Vespoli
Rinaldi Digilio

COORDENAÇÃO DE PESQUISA E PRODUÇÃO TEXTUAL

Maria Luíza Gama
Teresa Cristina Borges

PESQUISA

Aline Sayuri Cawamura
Dyessica Cecília de Jesus Lopes
José Vicente de Oliveira Kaspreski
Laura Cavalcanti Salatino
Lucas Távora Pereira Pong
Mariana Coelho Prado
Marina Roesler Gallerani
Marina Santos Ambrosio
Marina Torres de Deus Rodrigues
Priscila Rodrigues de Souza
Priscila de Santana Frota
Ruan Almeida de Oliveira
Sheila Marcolino
Verônica Brito Sepúlveda Martines

APOIO

Hari Kraemer
Kelseny Medeiros Pinho
Maria Izabel Fernandes
Mônica Vigna
Roseli Kraemer
Wilherson Carlos Luiz

REVISÃO

Júlia Naomi Panisi Toko

FOTOS, DIAGRAMAÇÃO E ASSESSORIA DE IMPRENSA

Equipe de comunicação Luna Zarattini
Giovanna Costanti - coordenadora
Victor Angelo - fotógrafo
Pedro Tajiki Salles - designer
Julio Madella - estagiário
Nathalia Moreira - estagiária

SUMÁRIO

introdução	6
metodologia	10
os equipamentos	12
<i>quartos</i>	14
<i>banheiros</i>	18
<i>lavanderia</i>	21
<i>refeitórios</i>	25
<i>bagageiros</i>	26
<i>demais áreas comuns</i>	28
alimentação	30
atendimento dos funcionários	34
análise de custos	36
conclusão	40
sugestões de melhorias	44

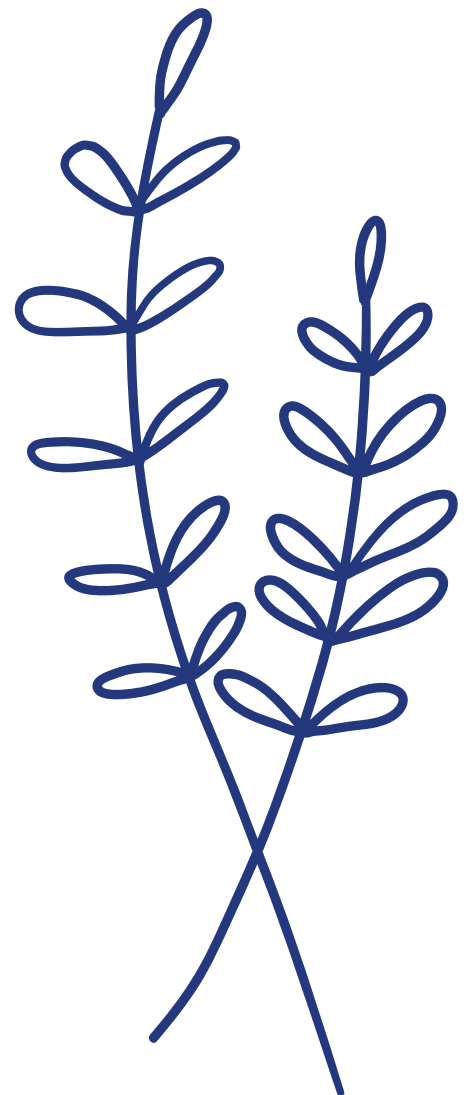
INTRODUÇÃO

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

A Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania (CDHC) da Câmara Municipal de São Paulo, atendendo à solicitações de organizações e movimentos sociais que atuam junto à população em situação de rua, conduziu visitas de monitoramento e avaliação aos serviços de acolhimento para este público entre os anos de 2021 e 2022*. O propósito dessas diligências foi analisar de perto as condições oferecidas por tais serviços, visando identificar eventuais deficiências e garantir a qualidade do atendimento prestado. Como resultado destas ações, foi produzido um relatório abrangente, destacando em detalhes os problemas identificados durante as visitas e apresentando uma análise da eficácia dos serviços de acolhimento à esta população na cidade.

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

IX - fiscalizar, inclusive efetuando diligências, vistorias e levantamentos “in loco”, os atos da administração direta e indireta, nos termos da legislação per-



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



tinente, em especial para verificar a regularidade, a eficiência e a eficácia dos seus órgãos no cumprimento dos objetivos institucionais, recorrendo ao auxílio do Tribunal de Contas do Município, sempre que necessário.

Diante da constatação de inúmeros problemas elencados no mencionado relatório publicado em 2022, os quais ainda aguardam esclarecimentos por parte do poder Executivo Municipal, os membros desta comissão reconheceram a imperatividade de dar continuidade ao trabalho empreendido nos últimos anos. Desta forma, em

16 de maio de 2023, foi aprovado o requerimento de nº 06/2023 pela Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo. Este requerimento solicitava a criação de um grupo de trabalho específico, incumbido da realização de novas visitas aos serviços voltados ao acolhimento de pessoas em situação de rua, visando aprofundar a análise das questões identificadas e propor soluções efetivas para melhorar as condições oferecidas a essa parcela da população.

O GT, no cumprimento de suas prerrogati-



vas e visando avaliar as condições dos centros de acolhida à população em situação de rua na cidade de São Paulo, realizou oito visitas a diferentes instituições. Essas diligências foram conduzidas pelos vereadores com a presença de membros da Defensoria Pública e representantes do Comitê Intersetorial da Política Municipal para População em Situação de Rua (Comitê PopRua), assegurando uma abordagem multidisciplinar e plural em todo o processo de avaliação.

O presente relatório destaca não apenas as problemáticas identificadas, mas reforça o

compromisso da Comissão em aprimorar continuamente os serviços de acolhimento, colocando em primeiro plano os direitos humanos e a dignidade da população em situação de rua. Este documento oferece um diagnóstico das condições atuais e propõe medidas concretas para a melhoria efetiva dos serviços, demonstrando a dedicação contínua desta Comissão para com a promoção do bem-estar e a justiça social.



METODOLOGIA

Para uma efetiva avaliação da rede de acolhimento à população em situação de rua na cidade de São Paulo, foram realizadas oito visitas à oito serviços de modalidades distintas, sendo estas:

1. Autonomia em Foco;
2. Vila Reencontro;
3. Centro de Acolhida Emergencial;
4. Centro de Acolhida Especial para Famílias (CAEF - Hotel Social);
5. Centro de Acolhida Especial para Mulheres (CAEM);
6. Centro de Acolhida Especial para Idosos (CAEI - Hotel Social);
7. Centro Temporário de Acolhimento (CA Masculino) - 16h.

Diversas modalidades de serviços foram selecionadas com o intuito de analisar as variadas formas de acolhimento disponíveis na cidade de São Paulo, no âmbito da rede socioassistencial do município. Para documentar as visitas e aferir a qualidade dos serviços, foram elaborados alguns instrumentais:

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

O questionário destinado aos usuários dos serviços tinha como objetivo captar sua percepção



ção e experiência, proporcionando uma avaliação abrangente da qualidade do atendimento recebido. A utilização desse instrumento possibilitou obter uma visão direta das opiniões dos usuários, permitindo a coleta de dados tanto objetivos quanto subjetivos acerca de suas vivências e necessidades.

Além disso, foi desenvolvido um instrumental de observação estrutural para documentar a infraestrutura e o funcionamento dos espaços de acolhimento. A metodologia adotada incluiu também a utilização de relatos de campo, nos quais foram registradas as percepções e análises qualitativas das situações vivenciadas durante as visitas.

Cada visita resultou em um relatório específico, acessível no site da Comissão Extraordinária

de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal*. Estes relatórios propõe-se a analisar também Termo de Colaboração e o Plano de Trabalho vigentes no ano de 2023, sistematizar e quantificar as respostas e observações obtidas na visita ao equipamento e levantar questionamentos a serem encaminhados para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) acerca da efetiva qualidade do serviço. No processo de elaboração do relatório final, os pontos essenciais identificados nos relatórios individuais foram comparados e destacados por meio de gráficos ou tabelas, os quais podem ser consultados nas seções a seguir.

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











OS EQUIPAMENTOS

As diligências ocorreram nos seguintes equipamentos públicos:

1. Autonomia em Foco I;
2. Vila Reencontro Anhangabaú;
3. Centro de Acolhida Emergencial Maria Maluf;
4. Centro de Acolhida Especial para Famílias Hotel Plaza (CAEF);
5. Centro de Acolhida Especial para Mulheres Brigadeiro (CAEM);
6. Centro de Acolhida Especial para Idosos Hotel 21 de Abril (CAEI);
7. Centro Temporário de Acolhimento 8 (CTA 8) - 16h;
8. Centro Temporário de Acolhimento 15 (CTA 8) - 16h.

Os espaços de acolhimento elencados acima foram instalados em locais diversos, a depender da urgência de implementação do serviço e disponibilidade de locais. Segue abaixo tabela comparativa:

	EQUIPAMENTO	MODALIDADE	ESPAÇO	ESTRUTURA
	Autonomia em Foco I	Autonomia em Foco	Prédio	Alvenaria
	Vila Reenconto I	Vila Reenconto	Terreno	Contêineres
	Centro de Acolhida Emergencial Maria Maluf	Emergencial	Quadra de clube esportivo	Alvenaria
	Centro de Acolhida Especial para Famílias Hotel Plaza	Hotel Social	Prédio	Alvenaria
	Centro de Acolhida Especial para Mulheres Brigadeiro	Hotel Social	Prédio	Alvenaria
	Centro de Acolhida Especial para Idosos 21 de Abril	Hotel Social	Prédio	Alvenaria
	Centro Temporário de Acolhimento 8 (CTA 8) - 16h	Centro de Acolhida Masculino	Galpão	Alvenaria
	Centro Temporário de Acolhimento 15 (CTA 15) - 16h	Centro de Acolhida Masculino	Galpão	Alvenaria

Dos oito espaços visitados, três estão instalados em locais não propícios para o acolhimento de pessoas, como galpões ou clubes esportivos: o Centro de Acolhida Emergencial Maria Maluf, o CTA 8 e o CTA 15.

Galpões e clubes esportivos não foram concebidos para servir como espaços de acolhimento, resultando em uma infraestrutura inadequada para atender às necessidades básicas dos indivíduos. A falta de ambientes apropriados para acomodação individual ou em grupos gera desconforto e impacta negativamente na qualidade de vida dos acolhidos. A disposição típica destes espaços dificulta a garantia da privacidade e da dignidade dos usuários.

Esses locais, geralmente amplos e com áreas comuns mal definidas, não propiciam a divisão adequada de espaços, tornando difícil a organização e a gestão eficiente das atividades diárias. Isso resulta em um ambiente desorganizado e pode impactar negativamente na segurança e no controle do espaço.

A carência de áreas específicas para atividades como repouso, refeições, recreação e convivência contribui para uma atmosfera desfavorável ao desenvolvimento de uma rotina estruturada e equilibrada. Também, a utilização desses espaços muitas vezes expõe os acolhidos a condições climáticas adversas, como frio excessivo, calor intenso ou umidade.

A precariedade observada nos acolhimentos realizados em galpões ou clubes esportivos ressalta a urgência de reformulações de alguns espaços destinados ao acolhimento de pessoas em situação de rua. É fundamental buscar alternativas que proporcionem condições mais dignas e humanas, considerando não apenas as necessidades básicas, mas também a promoção

de um ambiente propício para a reconstrução de vidas e o resgate da autonomia dos acolhidos.

3.1 Quartos

Durante as visitas, foram identificados quartos de várias modalidades, sejam coletivos ou individuais, exibindo uma gama variada de tamanhos e quantidade diversificada de acolhidos. Entre os relatos dos usuários dos serviços que foram ouvidos pela equipe responsável pelas visitas, destacam-se tanto problemas estruturais quanto a carência de mobiliários. Ao lado, apresentamos um resumo da situação dos quartos nos oito equipamentos visitados.

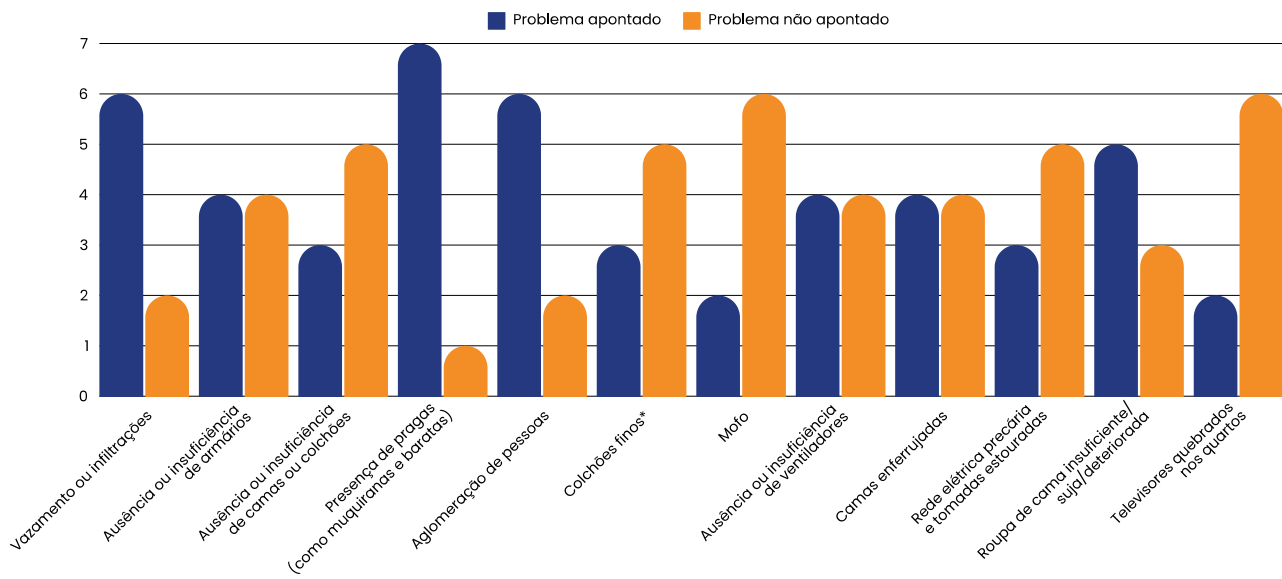
De acordo com os dados coletados, a presença de pragas foi constatada em sete dos oito locais visitados, e a aglomeração de pessoas e vazamentos/infiltrações foram identificados em seis equipamentos, indicando desafios estruturais e organizacionais que afetam diretamente a qualidade de vida dos residentes.

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

Durante a inspeção conduzida pela Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal em 2022, a condição das paredes do CTA já havia sido destacada como alarmante. Foi enviado ofício* para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

* O ofício foi protocolado no SEI com nº 6510.2021/0022126-0

Situação dos quartos



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos



RETRATO DAS RUAS

(SMADS) com informações sobre o caso e, apesar da situação ter sido comunicada, não apenas não foi solucionada, como também se agravou ao longo do tempo.

Também na coleta de dados, outro aspecto crítico que se destacou por ser frequente: a condição das roupas de cama, insuficientes ou sujas, um problema observado em cinco dos oito equipamentos. Além disso, a ausência ou insuficiência de armários, a falta de ventiladores e a presença de camas enferrujadas foram constatadas em quatro equipamentos.

Nas imagens ao lado, capturadas também no Centro Temporário de Acolhimento 8 (CTA 8), é visível um colchão desgastado, fino e marcado pelo uso, acompanhado por um travesseiro completamente inadequado para proporcionar conforto. Essa escassez e inadequação de mobiliário comprometem o bem-estar dos residentes e ressaltam a urgência de intervenções para melhorar as condições de alojamento e garantir ambientes dignos.

Outro equipamento que se destacou negativamente devido à falta de estrutura física foi o Autonomia em Foco, em que, apesar de serem oferecidos quartos individuais para famílias, a ausência de armários nos aposentos resulta na aglomeração de roupas nas camas. Essa defici-



Condições dos colchões e travesseiros disponibilizados para os conviventes do CTA 8.



ência compromete a organização e o espaço pessoal dos conviventes.

As condições mais precárias de acomodação em espaços reduzidos foram identificadas no Centro de Acolhida Emergencial Maria Maluf, no CTA 8 e no CTA 15, todos com um número de residentes excedendo a capacidade do espaço disponível e instalados em locais inadequados para o acolhimento de pessoas. No entanto, é particularmente alarmante a situação no CTA 15, onde 158 conviventes compartilham um único quarto, com camas dispostas sem a distância mínima necessária, tornando praticamente impossível o trânsito pelos corredores.

O espaço em questão apresenta apenas 15 pequenas janelas e 4 ventiladores, de modo que a circulação de ar fica prejudicada, concentrando calor no ambiente, o que propicia a proliferação de doenças e favorece a propagação de



Ausência de armários causa aglomeração de roupas nas camas dos residentes do Autonomia em Foco.

maus odores devido a notáveis problemas de infiltração nas paredes, resultando na formação de mofo. Essa conjuntura impacta negativamente o conforto dos residentes e levanta sérias questões sobre a qualidade do ambiente e bem-estar no CTA 15.

Além disso, a configuração atual é agravada pela falta de privacidade e pela proximidade entre as camas, representando uma preocupação urgente. A combinação de condições inadequadas de habitação, ventilação insuficiente e presença de mofo afeta o conforto diário dos aco-

lhidos e constitui um risco significativo para a saúde geral da comunidade residente no CTA 15.

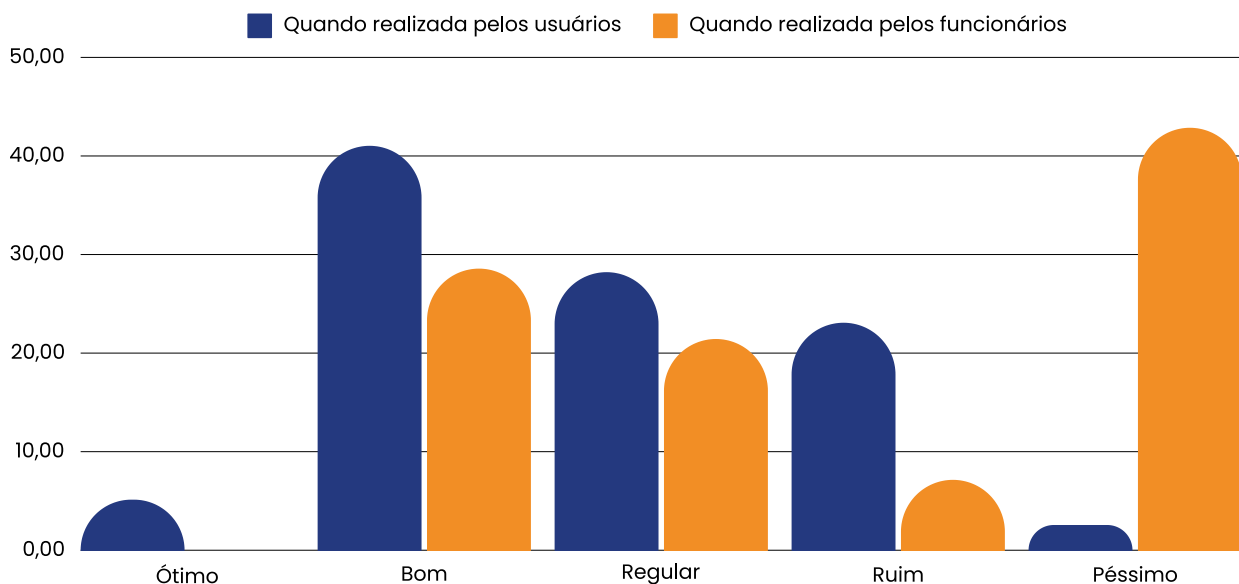
É essencial ressaltar a disparidade na qualidade do atendimento entre espaços que oferecem quartos compartilhados e aqueles que disponibilizam quartos individuais**. Entre os locais visitados, apenas três contam com quartos individuais: Autonomia em Foco I, Vila Reencontro Anhangabaú e Centro de Acolhida Especial para Famílias (CAEF) Hotel Plaza. Vale notar que, mesmo sendo individuais, os quartos na Vila Reencontro Anhangabaú e Autonomia em Foco I não apresentam o espaço ideal para acomodar adequadamente as unidades familiares.

Ao analisarmos os dados provenientes das entrevistas com os usuários dos serviços, percebemos uma notável disparidade na satisfação em relação à limpeza dos quartos, que se relaciona diretamente com o número de ocupantes no ambiente e com a responsabilidade pela limpeza



** Para fins deste relatório considera-se quarto individual aquele que comporta uma unidade familiar ou um indivíduo.

Condição de limpeza dos quartos



(quando esta é dos próprios usuários e quando é dos funcionários da instituição). Em serviços de maior porte, onde os quartos abrigam um número significativo de conviventes, é comum que a limpeza seja conduzida pela equipe operacional da instituição. Por outro lado, em serviços de menor porte, especialmente aqueles que oferecem quartos individuais, observamos que a tarefa de manter a limpeza recai frequentemente sobre os próprios usuários do serviço.

Nota-se que 42,9% dos conviventes de locais onde a limpeza é feita pela equipe classificam-na como péssima, em comparação com 8,3% nos locais onde os próprios usuários são responsáveis pela limpeza. Isso indica uma percepção mais negativa em relação à eficácia da limpeza dos equipamentos quando realizada pela equipe.

Quando se trata da categoria “ruim”, a diferença é menos significativa, com 7,1% dos usuários insatisfeitos em locais onde a equipe realiza a limpeza, contra 8,3% nos locais onde a tarefa é atribuída aos usuários. As divergências mais marcantes aparecem nas categorias “boa” e “ótima”. Nos equipamentos em que a limpeza é feita pela equipe, 28,6% dos usuários a consideram boa, em comparação com expressivos 72,2% nos locais onde a limpeza é realizada pelos próprios usuários. Além disso, nenhum usuário classificou a limpeza realizada pela equipe como “ótima”, enquanto 5,6% têm essa opinião quando a limpeza é realizada pelos próprios usuários.

Os resultados obtidos sugerem uma clara tendência de maior satisfação e confiança dos usuários quando são responsáveis pela limpeza de seus próprios espaços, ressaltando a importância de considerar as preferências e a participação ativa dos moradores na gestão dos locais de residência. Este cenário destaca a relevância

de oferecer espaços que garantam privacidade e permitir que os usuários desempenhem um papel ativo na gestão desses ambientes, resultando em maior satisfação com o serviço.

A constatação de que a limpeza realizada pelos próprios usuários em quartos individuais está associada a uma experiência mais positiva sugere que a autonomia e a responsabilidade pessoal na manutenção do ambiente são aspectos valorizados pelos residentes. Oferecer condições que promovam essa autonomia pode não apenas melhorar a satisfação dos usuários, mas também contribuir para um ambiente mais harmonioso e adaptado às suas necessidades individuais. Portanto, ao desenvolver e gerenciar espaços residenciais, é crucial considerar não apenas os aspectos físicos, mas também os aspectos participativos, reconhecendo o impacto significativo que a gestão individual da limpeza pode ter na experiência global dos usuários.

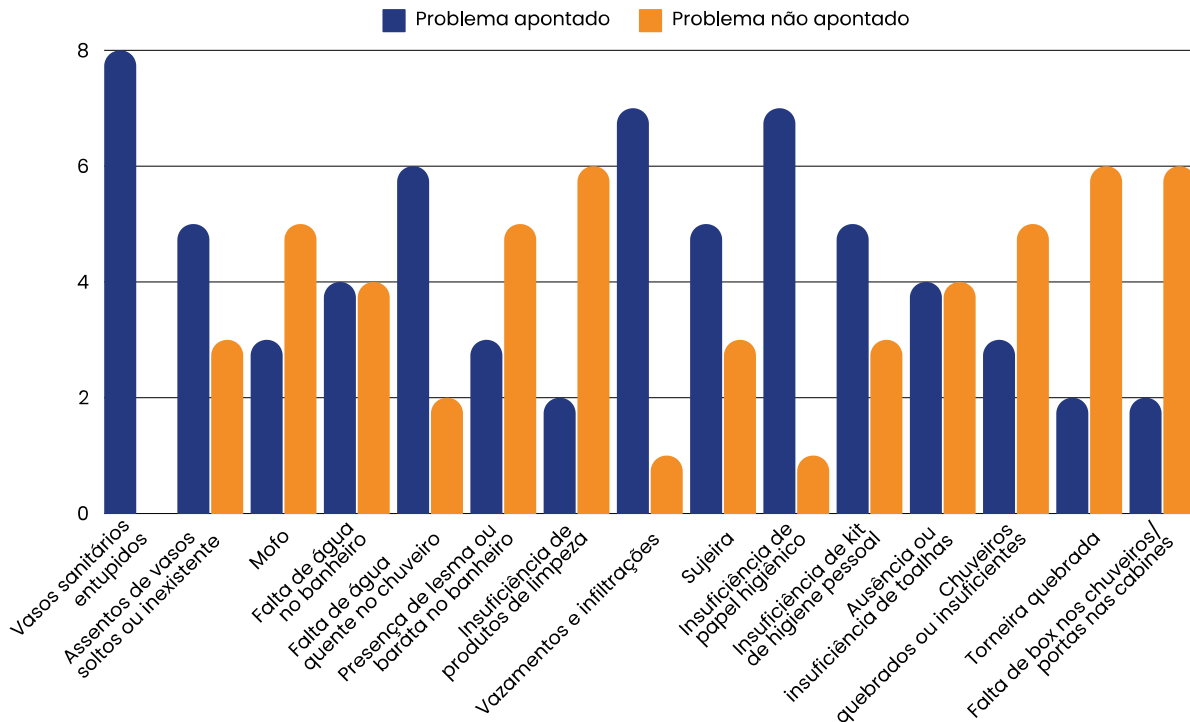
3.2 Banheiros

Os banheiros foram os espaços onde foram encontrados o maior número de problemas. Ao lado, é possível visualizar o quadro resumo da situação dos banheiros nos oito equipamentos visitados.

A análise dos dados coletados sobre os problemas nos banheiros dos equipamentos visitados revela uma série de desafios significativos. A presença de vasos sanitários entupidos em todos os oito locais aponta para uma questão grave de falta de manutenção.

Os vazamentos e infiltrações e a insuficiência de papel higiênico foram identificados em sete dos oito equipamentos, fato que sugere uma

Situação dos banheiros



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos

falta de atenção às necessidades básicas dos usuários, o que pode impactar negativamente a higiene pessoal e o conforto no uso dos banheiros. A falta de água quente em seis locais adiciona um componente ao já citado desconforto, especialmente considerando as condições climáticas durante o período de baixas temperaturas. A presença de assentos de vasos soltos ou inexistentes e sujeira nos banheiros, mencionados em cinco equipamentos, indicam um desafio na manutenção e na limpeza dos espaços sanitários.

Um caso em especial chamou atenção da equipe do GT que realizou as visitas no CTA 15. Neste equipamento, o número de banheiros é insuficiente para o total de conviventes e nenhum dos sanitários e chuveiros possui portas, comprometendo a privacidade dos usuários.

A falta de divisórias compromete a dignidade e o conforto pessoal, podendo gerar constrangimento e desconforto entre os conviventes. A privacidade nos espaços sanitários é fundamental para garantir um ambiente respeitoso e acolhedor.



Registro fotográfico de um dos vasos sanitários entupidos no CTA 8.



Foto de um sanitário quebrado e sem manutenção no CAE Mulheres.



lhedor, e a ausência de portas representa uma falha significativa na concepção e manutenção das instalações. Em livre relato, um usuário do serviço afirmou fazer suas necessidades em uma sacola para não utilizar os sanitários, devido à falta de privacidade nos banheiros.

Ao analisarmos as informações das entrevistas com os usuários dos serviços, percebemos uma diferença significativa na forma como eles avaliam a limpeza dos banheiros, assim como

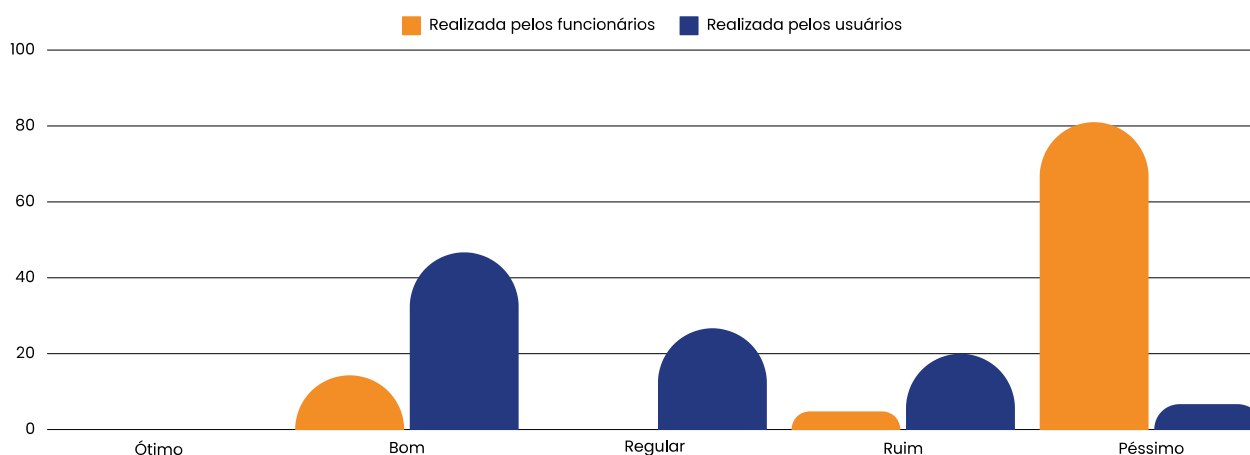
já havíamos notado ao falar sobre a limpeza dos quartos.

Os números mostram que as pessoas têm opiniões diferentes sobre a limpeza dos banheiros dependendo de quem faz essa limpeza. Aqui ressaltamos que a limpeza é feita pelos usuários apenas quando os banheiros são de uso individual, fato que também impacta nas condições de higiene deste.

Em lugares onde a equipe do local faz a limpeza, 81% das pessoas acham péssimo, enquanto em lugares onde os próprios usuários fazem a limpeza, apenas 4,5% pensam assim. Essa grande diferença mostra que muitos usuários não estão satisfeitos quando a equipe cuida da limpeza.

Os números mostram também que mais pessoas consideram a limpeza “boa” quando os usuários fazem a limpeza (56,8%) em comparação com quando a limpeza é feita pela equipe (14,3%). Ninguém acha a limpeza feita pela equi-

Condição de limpeza dos banheiros



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos

pe “ótima”, mas 11,4% pensam assim quando os usuários fazem a limpeza.

Ao considerarmos as distintas percepções sobre a limpeza dos banheiros e quartos, torna-se evidente que a configuração dos serviços desempenha um papel crucial na construção da autonomia pessoal dos usuários. Serviços de menor porte, caracterizados por um menor número de usuários, quartos individuais e banheiros privativos, emergem como ambientes propícios para fomentar a independência e a autossuficiência.

A adoção de estruturas que propiciam ambientes mais personalizados possibilita a participação ativa dos usuários na gestão de seus próprios espaços, incluindo a limpeza. Essa abordagem se alinha à diversidade de preferências individuais, e também se revela como um elemento vital para o desenvolvimento da autonomia pessoal.

Ao possibilitar que os usuários assumam a responsabilidade pela limpeza de seus espaços individuais, o serviço não apenas atende às expectativas específicas de cada indivíduo, mas também promove um senso de pertencimento e controle sobre o ambiente em que vivem. Nesse contexto, a colaboração na elaboração de projetos individuais, em conjunto com os profissionais de referência, torna-se uma ferramenta valiosa para fortalecer a participação ativa e o protagonismo dos usuários em sua própria jornada de autonomia.

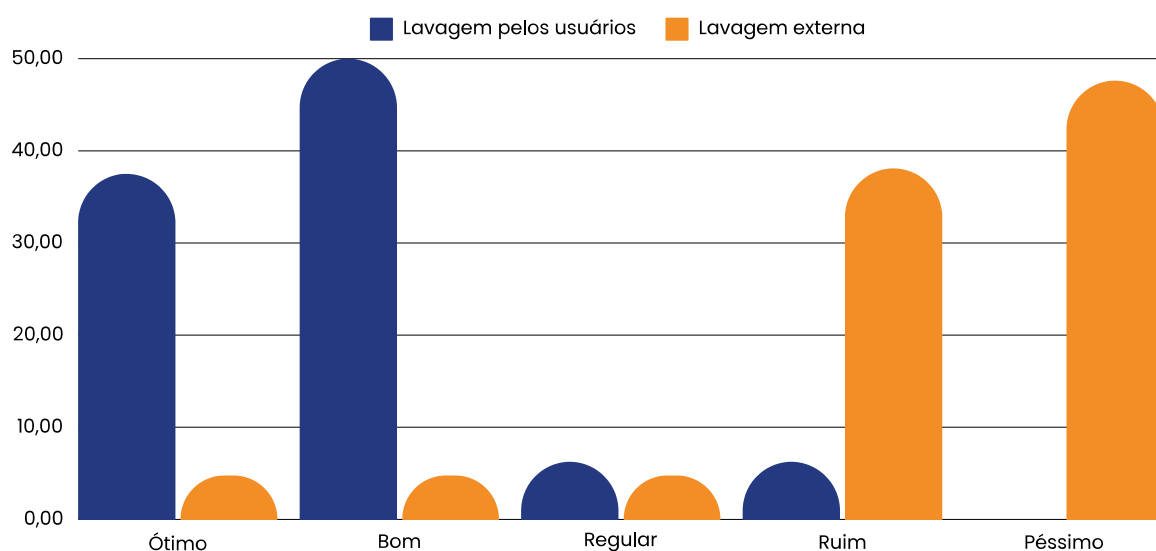
Assim, ao optar por serviços mais compactos, com quartos e banheiros individuais, e fomentar a participação dos usuários na limpeza de seus espaços pessoais, a instituição eleva a satisfação geral e contribui de maneira substancial para a construção da autonomia, promovendo ambientes mais inclusivos, personalizados e alinhados às necessidades individuais de cada usuário.

3.3 Lavanderia

Dos oito equipamentos visitados, três possuem contrato com lavanderia externa, a Vila Reencontro Anhangabaú, o Centro de Acolhida Emergencial Maria Maluf e o Centro de Acolhida Especial para Famílias (CAEF) Hotel Plaza. Aqui cabe destacar que na Vila Reencontro Anhangabaú, apesar de ter previsto no Plano de Trabalho a existência de uma lavanderia, o equipamento não possui instalações e nem equipamentos disponíveis para seu funcionamento. Desta maneira, as roupas dos conviventes são recolhidas e enviadas para um serviço externo de lavagem de roupas. Destes três, todos relataram roupas manchadas/danificadas/malcheirosas e dois relataram que roupas são trocadas ou não retornam da lavagem.

Os dados destacam uma notável disparidade na satisfação dos usuários em

Qualidade da limpeza das roupas após retorno da lavanderia



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos

relação à condição das roupas após a lavagem, dependendo se esta é realizada externamente ou nas instalações do próprio equipamento.

Quando a lavagem ocorre externamente, 47,6% dos usuários a classificam como péssima, enquanto nenhum usuário tem a mesma opinião quando a lavagem é feita no próprio equipamento. Essa diferença significativa sugere uma insatisfação expressiva quando a lavagem é externalizada.

O mesmo padrão é observado na classificação de “ruim”, com 38,1% para lavagem externa e 6,3% para lavagem no equipamento. A proporção daqueles que a consideram “regular” é de 4,8% para lavagem externa, comparada a 6,3% para lavagem no equipamento. Já para as categorias “boa” e “ótima”, apenas 4,8% dos usuários avaliam a lavagem externa como boa, enquanto expressivos 50% atribuem essa classificação à lavagem realizada no próprio equipamento. Para a

avaliação “ótima”, 4,8% dos usuários a atribuem à lavagem externa, enquanto 37,5% a consideram ótima quando realizada no equipamento.

Essa discrepância reforça a importância de oferecer serviços de lavanderia internos e eficientes nas instalações, a fim de garantir a satisfação dos usuários e proporcionar condições mais adequadas para o cuidado de suas roupas.

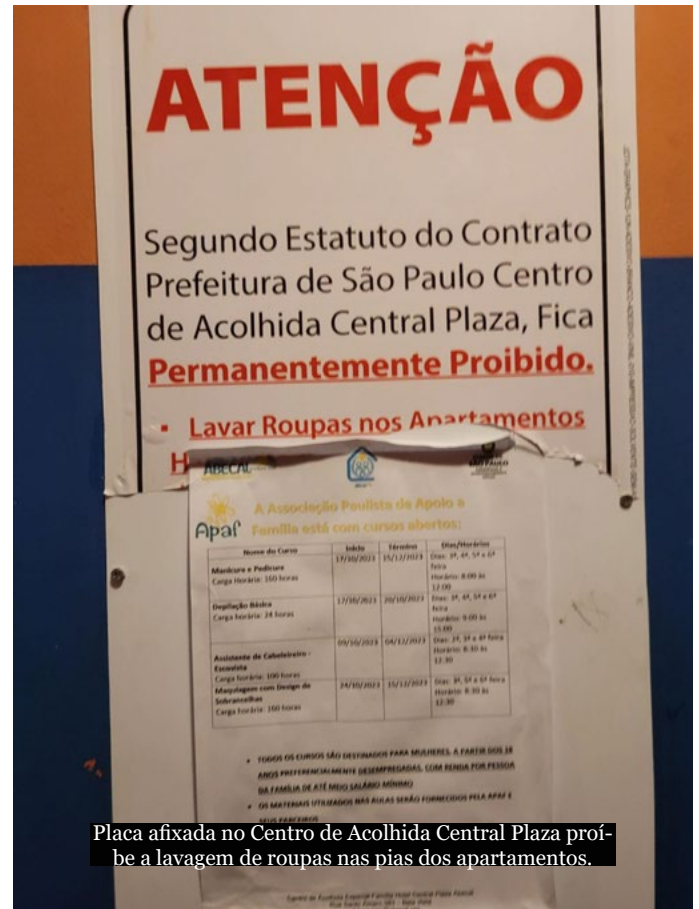
Notavelmente, entre os usuários em que a lavagem é feita externamente, 89,5% afirmam já terem enfrentado problemas com o desaparecimento de suas roupas, em comparação com 10,5% que não vivenciaram essa situação. Esses números sublinham as dificuldades e insatisfações frequentemente associadas à externalização do serviço de lavagem.

Já os dados obtidos com usuários de equipamentos em que a lavagem é realizada internamente apresentam uma discrepância significativa. Apenas 27% afirmam terem enfrentado

problemas com o desaparecimento de roupas, enquanto expressivos 73% afirmam não terem vivenciado tal situação.

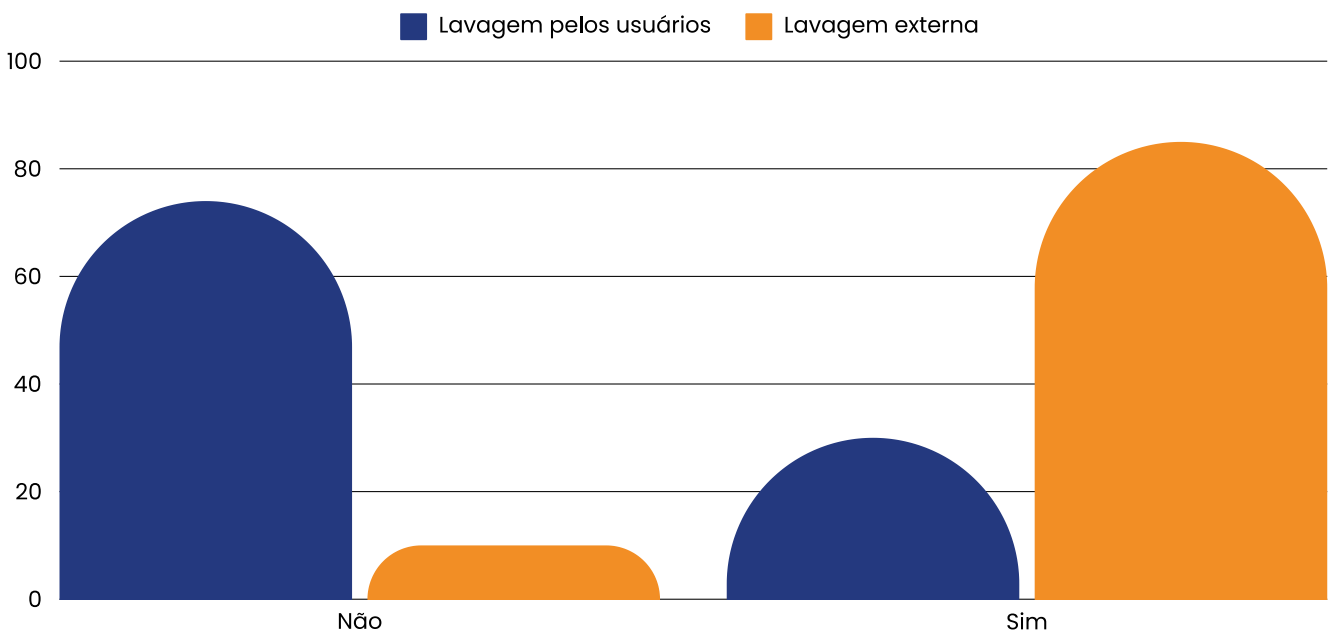
Essa conexão entre a análise da satisfação com a lavagem das roupas e os problemas associados ao desaparecimento dessas peças ressalta a importância de considerar não apenas a eficácia da lavagem, como discutido anteriormente, mas também os desafios enfrentados pelos usuários em diferentes contextos de prestação desse serviço. A disponibilização de lavanderias internas influencia positivamente a satisfação geral dos usuários e minimiza problemas frequentes relacionados ao desaparecimento de roupas, conferindo mais segurança e tranquilidade aos beneficiários desses serviços.

Em livre relato dos usuários dos serviços foi possível apurar que muitas pessoas, devido à ineficiência da lavagem externa, realizam a lavagem das roupas na pia do banheiro. Esse comportamento sugere uma adaptação por parte dos



Placa afixada no Centro de Acolhida Central Plaza proíbe a lavagem de roupas nas pias dos apartamentos.

Você já teve problemas com desaparecimento de roupas?



RETRATO DAS RUAS

acolhidos diante da inadequação das instalações existentes para atender às suas necessidades básicas de higiene e cuidado pessoal.

A realização da lavagem de roupas na pia do banheiro, apesar de demonstrar a resiliência dos usuários em encontrar soluções alternativas, também destaca a carência de espaços apropriados para a execução dessa tarefa. A pia, inicialmente destinada à higiene pessoal, é utilizada de maneira improvisada para a lavagem de roupas, o que pode gerar inconvenientes e limitações práticas.

Este problema levou a administração de um dos equipamentos, o Centro de Acolhida Especial para Famílias (CAEF) Hotel Plaza, a adotar uma abordagem restritiva, expressa pela fixação de uma placa proibitiva. Contudo, essa medida é questionável, uma vez que não aborda a raiz do problema: a ineficiência da lavanderia externa. Para resolver efetivamente essa questão, seria mais apropriado considerar a contratação de um serviço de lavanderia mais eficaz, visando atender às demandas dos moradores e eliminar a necessidade de recorrer a práticas improvisadas.

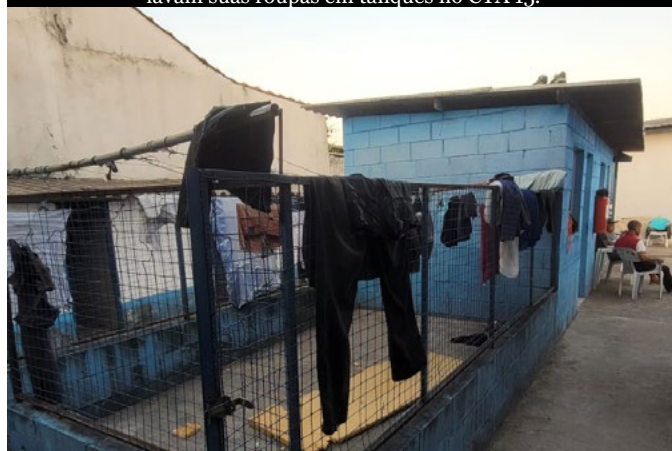
Dos cinco locais que disponibilizam lavanderias internas para os usuários, constata-se que em dois deles não há máquinas de lavar disponíveis. A ausência de máquinas de lavar nessas lavanderias internas impacta diretamente a praticidade e eficiência do processo de higienização das roupas, tornando-o mais trabalhoso e demorado para os usuários.

Também foi verificado que alguns equipamentos não dispõem de espaços apropriados para a secagem de roupas, como evidenciado abaixo:

As imagens revelam que os usuários estão recorrendo à prática de estender suas roupas nas



Na ausência de máquinas de lavar, usuários lavam suas roupas em tanques no CTA 15.



Roupas de usuários do CTA 15 estendidas nas grades dos canis



Roupas de usuários do CAE Idosos estendidas próximas de entulhos.



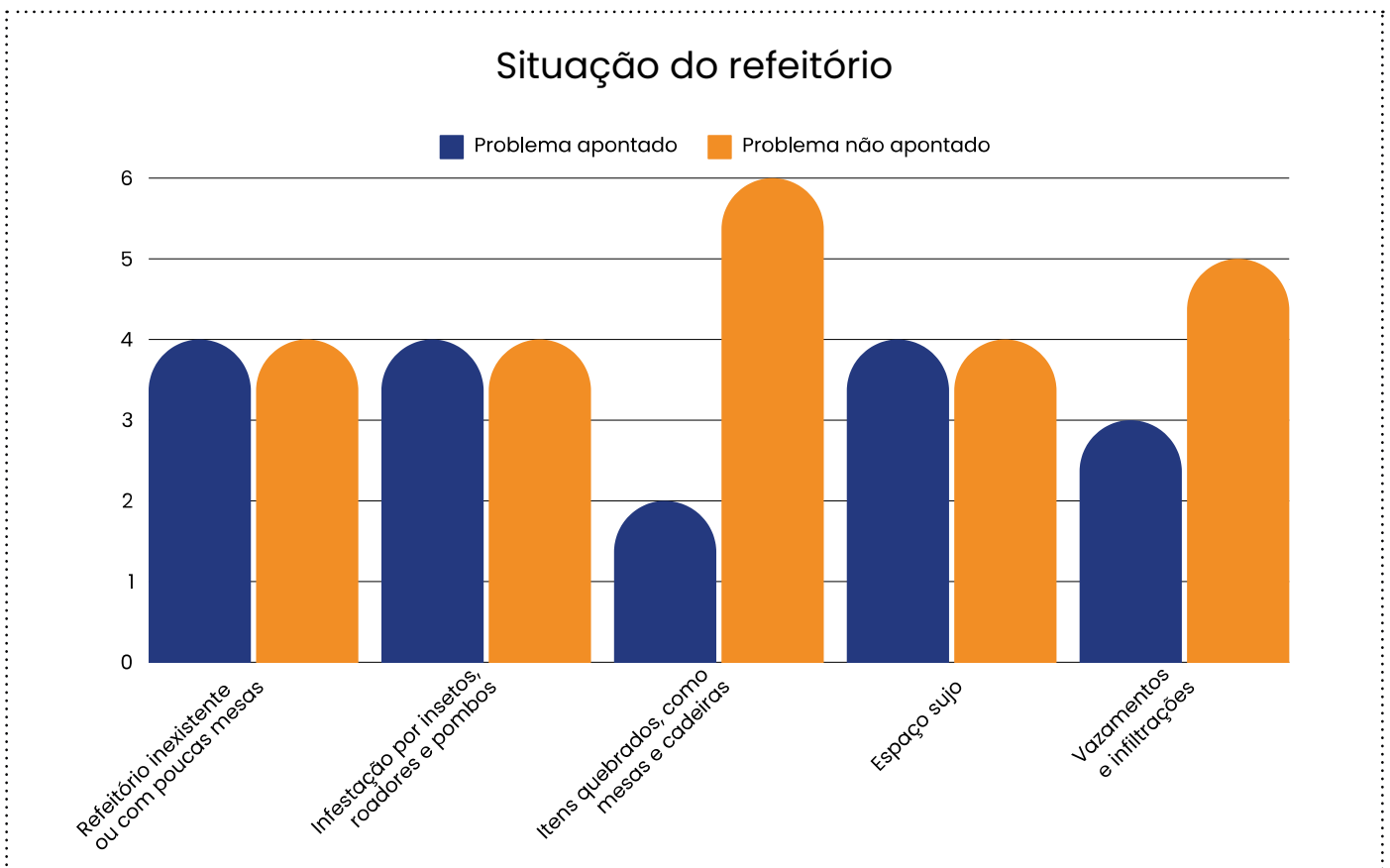
Roupas estendidas na beliche devido à falta de varais no equipamento - CTA 15.

grades dos canis no CTA 15, levantando preocupações de ordem higiênica devido ao estado não higienizado dessas estruturas. Uma situação semelhante é observada no CAE Idosos, onde a lavanderia está posicionada no terraço do prédio, próxima de entulhos. Abaixo observamos também conviventes estendendo as roupas nos estrados de beliches, na parte interna do galpão.

3.4 Refeitórios

Os refeitórios dos equipamentos visitados revelaram desafios significativos, uma vez que estes espaços não apenas desempenham um papel fundamental na nutrição diária, mas também servem como locais de encontro e interação social. Apesar de fundamentais para a oferta da alimentação e a garantia de uma segurança alimentar e nutricional adequada, os refeitórios também apresentam inúmeros problemas estruturais e de limpeza, comprometendo assim o atendimento aos usuários do serviço.

Um aspecto crítico observado através dos dados foi a inexistência de refeitórios ou a presença de um número insuficiente de mesas, uma questão apontada em 50% dos equipamentos analisados. A Vila Reencontro e o Autonomia em Foco,



por exemplo, não possuem refeitório coletivo para distribuição das refeições, de maneira que os usuários se alimentam em seus quartos. Essa carência pode impactar diretamente a capacidade dos usuários de desfrutar de suas refeições de maneira adequada, comprometendo a experiência alimentar e a socialização.

Outra preocupação recorrente foi a infestação por insetos, roedores e pombos, identificada em 50% dos equipamentos. Essa condição coloca em risco a higiene dos espaços de refeição e também representa uma ameaça à saúde dos residentes.

A sujeira nos refeitórios, também apontada em 50% dos equipamentos, contribui para um ambiente pouco acolhedor e pode comprometer a experiência dos usuários durante as refeições, além de propiciar graves riscos à saúde. Essa questão ressalta a importância de manter padrões rigorosos de limpeza nos espaços de alimentação para garantir a segurança e o bem-estar dos residentes.

Durante a visita da comissão ao CTA 15, enquanto um dos pesquisadores aplicava um questionário com um usuário do serviço no refeitório, registrou-se um incidente em que um pombo excretou fezes sobre o usuário.

Outros problemas mencionados incluem vazamentos e infiltrações em 37,5% dos equipamentos, o que pode resultar em danos estruturais e condições desconfortáveis. Itens quebrados, como mesas e cadeiras, foram identificados em 25% dos equipamentos, prejudicando a funcionalidade dos refeitórios e comprometendo a comodidade dos usuários durante as refeições.

Os problemas estruturais e de limpeza nos refeitórios comprometem a segurança alimentar e nutricional dos usuários e representam uma



Marcas de fezes de pombo no refeitório do CTA 15.

ameaça à saúde, já que estes estão se alimentando em ambientes sujos e com a presença de pombos. A presença constante de insetos, roedores e pombos cria riscos significativos, exigindo ações imediatas para garantir um ambiente saudável e seguro para os residentes. Além disso, a falta de padrões rigorosos de limpeza e a manutenção inadequada contribuem para condições desfavoráveis nos refeitórios, prejudicando a experiência dos usuários durante as refeições.

3.5 Bagageiros

Os bagageiros encontrados nos serviços estavam em péssimas condições, quando estavam disponíveis.

No CTA 8 identificamos um bagageiro en-



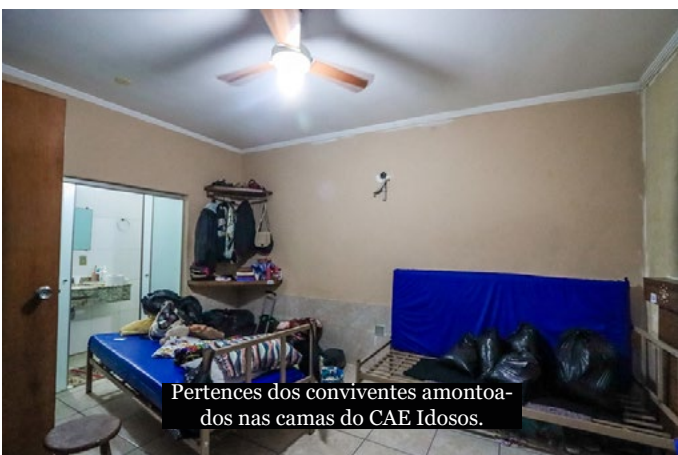
Bagageiro do CTA 8.



Roupas dos conviventes amontoadas onde deveria ser o bagageiro nos CTAs 8 e 15.



Pertences dos conviventes no Centro de Acolhida Emergencial.



Pertences dos conviventes amontoados nas camas do CAE Idosos.

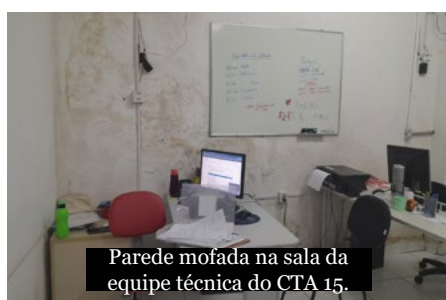
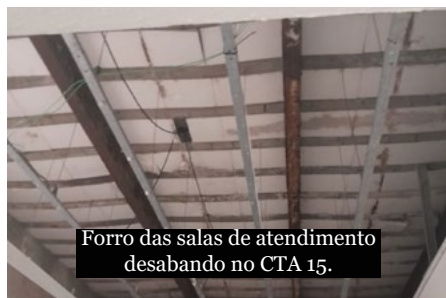
ferrujado e sem portas, além de em quantidade insuficiente para atender todos os acolhidos. Os técnicos do serviço disponibilizaram outro espaço alternativo para a guarda de pertences, que veremos abaixo:

No CTA 8 e no CTA 15, a equipe deparou-se com uma cena inusitada: as roupas dos conviventes estavam amontoadas no que deveria ser o bagageiro. Essa disposição de vestimentas desafia a organização pessoal dos conviventes e potencializa o desaparecimento de roupas.

Já no Centro de Acolhida Emergencial, os pertences dos conviventes foram encontrados dessa forma, jogados na arquibancada, sem qualquer garantia de segurança ou privacidade. Abaixo, no CAE Idosos, devido à falta de bagageiros ou armários, os conviventes amontoam os pertences nas camas.

A premente demanda por espaços apropriados destinados à guarda de pertences nos equipamentos de acolhimento à população em situação de rua destaca-se como uma questão de extrema relevância. Estes locais carecem de estruturas que propiciem uma organização eficaz, especialmente considerando que esses espaços representam elementos cruciais para a preservação da dignidade, autonomia e bem-estar dos indivíduos acolhidos.

A disponibilidade de áreas adequadas para a guarda de pertences promove a ordem e a segurança no ambiente de acolhimento, mas também reconhece a importância dos pertences pessoais como instrumentos de estabilidade emocional e pessoal. Ao assegurar espaços específicos para essa finalidade, institui-se uma base sólida para que os acolhidos possam exercer um maior controle sobre suas vidas, reforçando, assim, o seu sentido de pertencimento e dignidade.



3.6 Demais áreas comuns

Durante as visitas realizadas, ficou evidente que os espaços comuns dos equipamentos apresentam condições precárias, o que impacta diretamente na qualidade de vida e no bem-estar dos usuários. Esses espaços, destinados a atividades de convívio, lazer e interação social, desempenham um papel crucial no suporte psicossocial e na promoção de um ambiente mais acolhedor para os residentes. No entanto, diversos problemas foram identificados, indicando a necessidade urgente de melhorias e intervenções.

Dos três equipamentos que acolhem famílias com crianças, em três foram apontados o problema da ausência de brinquedoteca: Vila Reencontro Anhangabaú, CAEF Central Plaza e CAE Brigadeiro. Apesar da Vila Reencontro Anhangabaú contar com brinquedos externos para crianças, não há espaço interno para o lazer. Também, no mesmo equipamento, não há nenhum espaço de convivência para adultos, fator apontado nos relatos de campo.

Segundo o gráfico acima, podemos perceber que a ausência de salas de informática nos equipamentos visitados representa uma preocupação de elevada magnitude, denotando uma falha crucial na disponibilização de recursos tecnológicos e no acesso à educação digital para os residentes. A falta de um ambiente dedicado para atividades relacionadas à informática restringe as oportunidades de aprendizado e impede o desenvolvimento de habilidades digitais essenciais. Essa carência se manifesta de maneira especialmente problemática quando consideramos a impossibilidade prática de elaborar currículos.

Também, nos equipamentos CAE Famílias Central Plaza e CAE Idosos 21, os únicos em que há elevador, foi constatado por livres relatos de conviventes que ambos têm problemas com o funcionamento dos elevadores, dificultando o acesso das Pessoas com Mobilidade Reduzida (PMR) à estes equipamentos.

Além disso, a identificação de espaços inadequados para a equipe da Organização da Sociedade Civil (OSC) em dois equipamentos sugere a necessidade de infraestrutura adequada para apoiar o trabalho administrativo e operacional da equipe responsável pelo gerenciamento dos equipamentos. Na foto abaixo

observamos a sala da equipe técnica do equipamento com paredes mofadas.

Também no CTA 15, a situação da sala de atendimento é particularmente preocupante, com o forro do teto desabando. Esse problema impede a equipe de psicólogos e assistentes sociais de conduzirem atendimentos nas baias, comprometendo a privacidade e individualidade necessárias nesse contexto. Como alternativa, os atendimentos estão sendo realizados nas salas da equipe técnica, o que, infelizmente, não assegura o nível desejado de individualidade para os usuários. Apesar da situação já ter sido informada à supervisão técnica do serviço e à SMADS, nada foi resolvido.

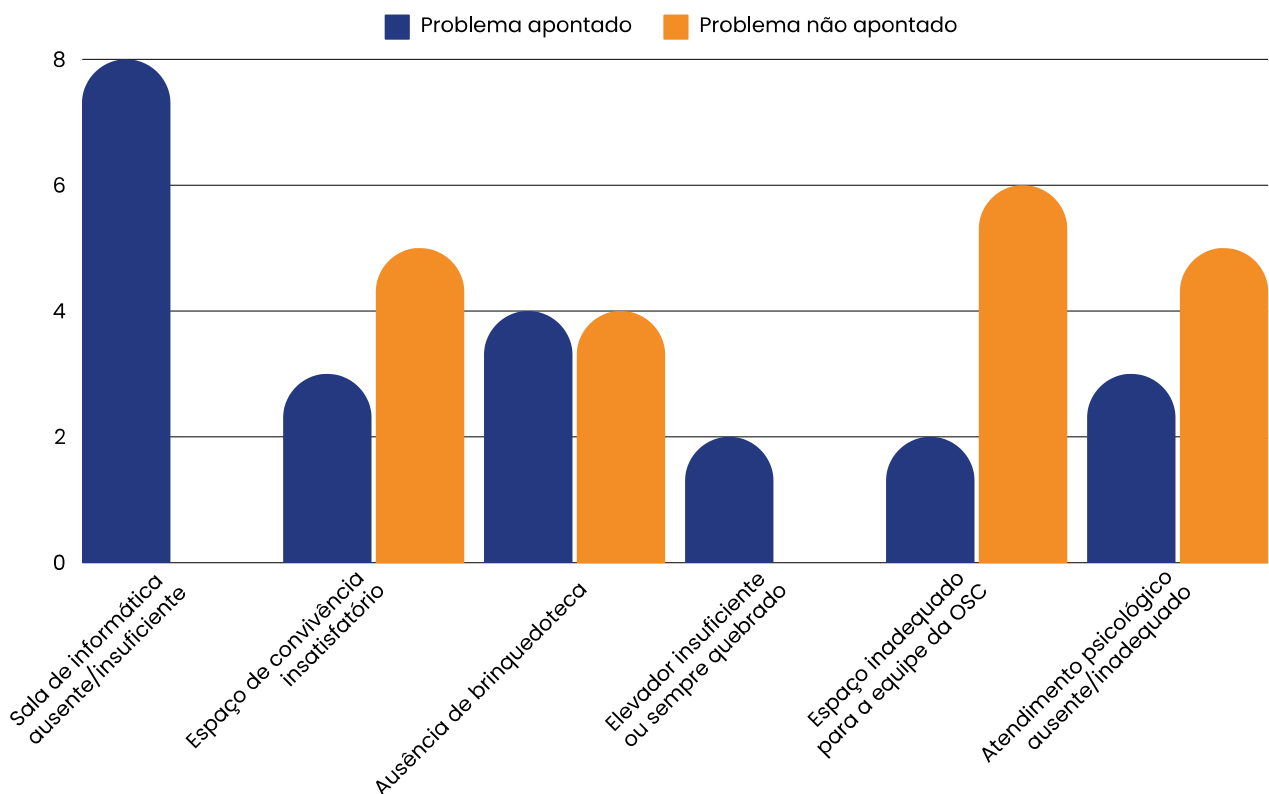
Além disso, dois dos oito equipamentos visitados também apresentaram problemas elétri-

cos: o Autonomia em Foco I e a Vila Reencontro Anhangabaú contam com tomadas estouradas, ou sem funcionamento.

Também, o Autonomia em Foco I e o CTA 15 apresentaram problemas de mofo nas paredes. A Vila Reencontro Anhangabaú se destacou negativamente, porque apesar de ter sido inaugurada no dia 16/02/2023, cerca de um ano atrás, já apresenta problemas estruturais.

O que chama atenção nesta situação, é o fato de que o custo mensal da unidade por família é de R\$10.370,34. Tendo em vista que o atendimento é descrito como de até 04 pessoas por família, em um cenário em que a unidade tenha 160 pessoas (capacidade máxima), o valor por pessoa seria de R\$2.592,58.

Áreas comuns





ALIMENTAÇÃO

As críticas dos usuários em relação à qualidade da alimentação oferecida nos serviços da rede socioassistencial são preocupantes e merecem uma atenção especial. Dentre as principais queixas estão a falta de variedade no cardápio, o uso excessivo de alimentos ultraprocessados, a escassez de proteína animal, bem como a presença de refeições servidas frias ou em estado deteriorado.

O comparativo entre as práticas alimentares observadas nos equipamentos visitados e as diretrizes do *Guia Alimentar para a População Brasileira** é fundamental para assegurar a qualidade e segurança nutricional nos serviços públicos. O Guia preconiza uma alimentação ba-

* Ministério da Saúde. (2014). *Guia Alimentar para a População Brasileira* (2a ed.).

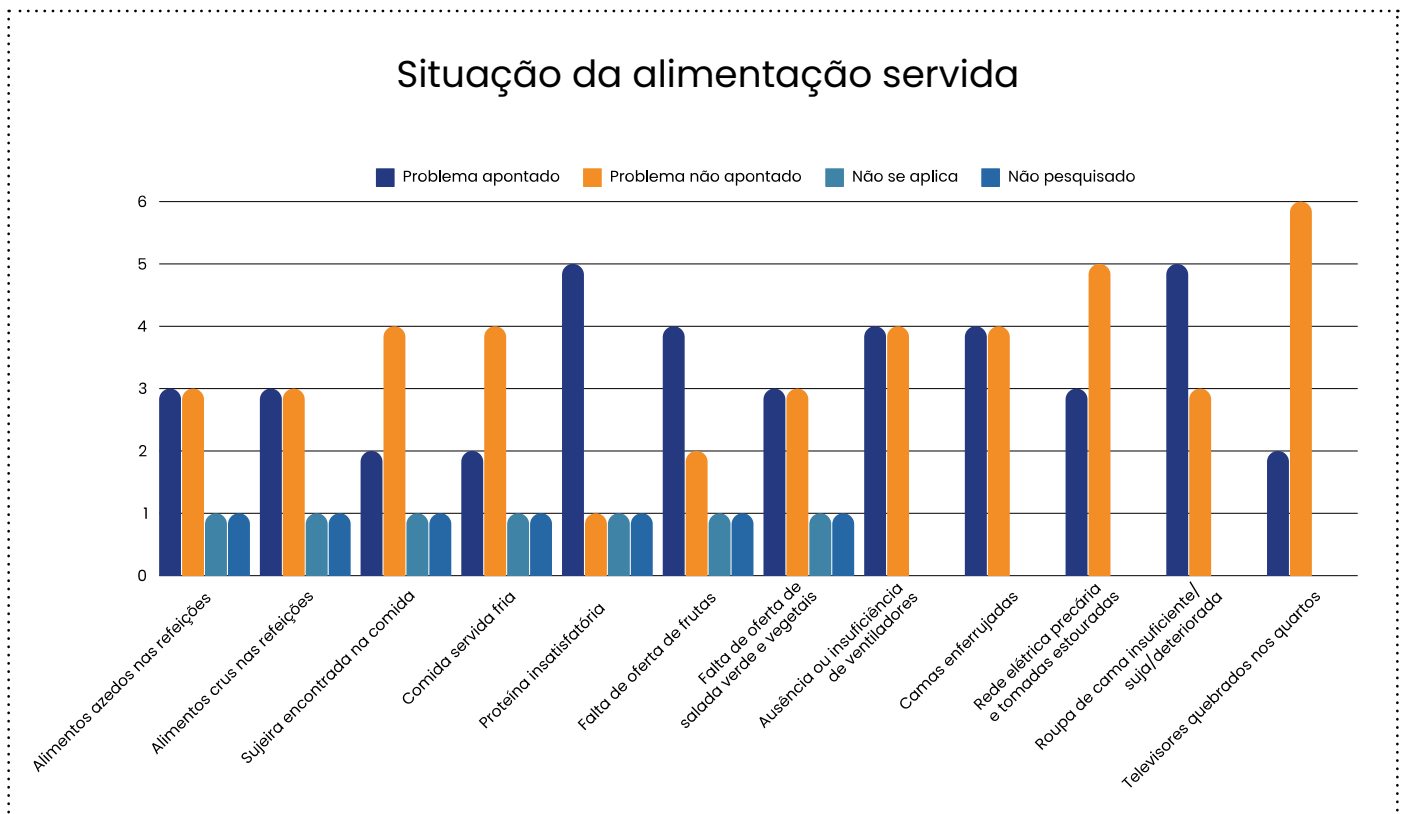
lançada, variada e culturalmente apropriada, buscando promover a saúde e prevenir doenças.

No entanto, ao analisar a situação específica nos equipamentos visitados, ilustradas no gráfico acima, identificamos desafios significativos. O relato de uma incidência relevante de alimentos crus e azedos em três dos oito equipamentos destaca uma deficiência clara na oferta de refeições seguras e saudáveis.

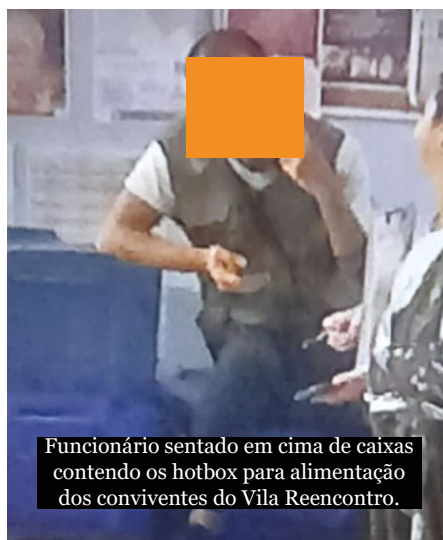
A falta recorrente de proteínas adequadas e a ausência de oferta de frutas em quatro dos oito equipamentos e a entrega de carne de má qualidade, alimentos ultraprocessados ou com pouca variação no cardápio, conforme relatado em diversos equipamentos, destaca uma desconformidade com a abordagem preconizada pelo Guia para garantir uma alimentação adequada e nutritiva.

Nesse contexto, a Portaria SMADS nº 45/2015, que trata de normas e recomendações técnicas para alimentação nos serviços socioassistenciais operados por meio de convênios, surge para regulamentar melhor a oferta de alimentos nos equipamentos e assume um papel crucial ao reforçar a importância da alimentação como um direito social, além de estabelecer diretrizes específicas para garantir a qualidade nutricional nos serviços socioassistenciais. No entanto, sua efetividade depende da implementação rigorosa dessas normativas, especialmente no que diz respeito ao controle de qualidade dos alimentos fornecidos e à promoção de práticas alimentares saudáveis.

O problema destacado, referente à entrega de carne de má qualidade e a presença de alimentos ultraprocessados, contraria expli-



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos



tamente as normas nutricionais estabelecidas na portaria. Além disso, a falta de variedade no cardápio, especialmente na oferta de proteínas e frutas, vai de encontro às recomendações de planejamento mensal e atenção às preferências alimentares dos usuários.

A portaria ressalta a importância do controle de qualidade, monitoramento da produção das refeições e ações de Educação Alimentar e Nutricional. O relato de problemas na oferta de alimentos indica uma lacuna nesses processos, comprometendo não apenas a conformidade com as normativas, mas também a promoção de hábitos alimentares saudáveis, autonomia e convívio social, conforme preconizado pela portaria. Abaixo mostraremos exemplos de refeições servidas nos equipamentos que violam as diretrizes acima.

Um caso que chamou atenção da equipe foi o da Vila Reencontro Anhangabaú, que apesar de ter em normativa a cozinha coletiva, ainda estava com as obras sendo realizadas na data da visita, por isso estavam sendo entregues hotbox ao invés do preparo coletivo da alimentação, como constava em Plano de Trabalho. Na data da visita o conteúdo servido para os usuários do serviço

era apenas macarrão, o que viola as diretrizes de segurança alimentar e nutricional.

A ausência de guarnição na refeição, conforme evidenciada pela foto, também configura uma clara violação das diretrizes estabelecidas na Portaria SMADS nº 45/2015.

Em relação à alimentação, dos 8 locais visitados, apenas 1 tinha comida preparada pelos usuários (Autonomia em Foco I), em outros 4 a alimentação é via hotbox, adquirida pela SMADS e distribuída aos serviços, e em três é preparada por cozinheiras no próprio equipamento.

No gráfico a seguir, distinguimos as avaliações de qualidade da alimentação entre os serviços em que a preparação ocorre internamente e aqueles em que há terceirização para a preparação de marmitas/hotbox.

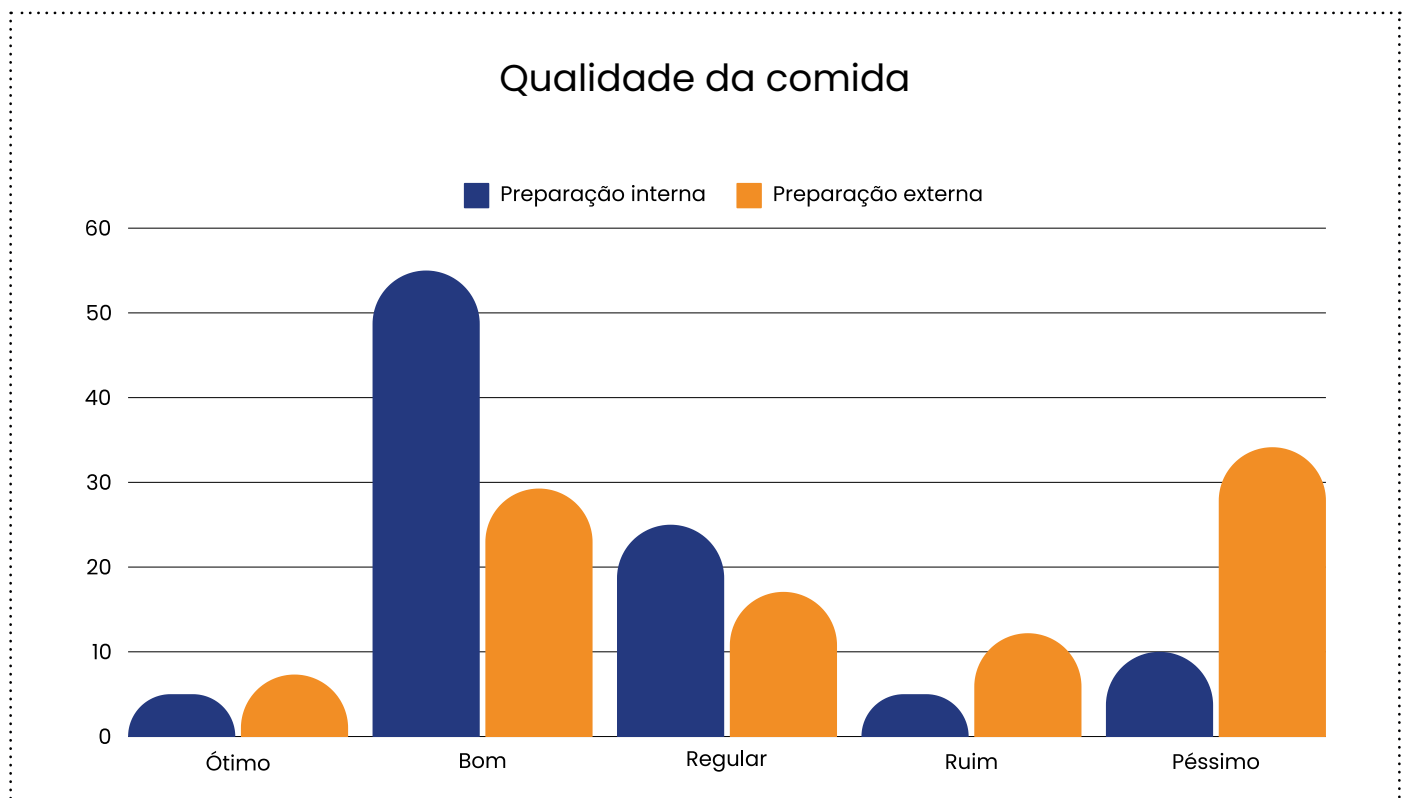
Os dados revelam uma percepção variada sobre a qualidade da comida entre os usuários a depender do método de preparação. Quando a alimentação é preparada internamente, 55% consideram a qualidade como boa, contra 29,3% quando é ofertado hotbox/marmita, sugerindo uma maioria expressiva que aprova a preparação realizada nas instalações.

Notavelmente, a discrepância nas avalia-

ções de qualidade torna-se mais evidente quando se trata das categorias “ruim” e “péssima”. Apenas 5% dos usuários de preparação interna a consideram ruim, contrastando significativamente com os 12,2% dos usuários de hotbox/marmita que compartilham essa opinião. No entanto, a disparidade mais marcante ocorre na categoria “péssima”, onde 10% dos usuários de preparação interna a classificam assim, em comparação com impressionantes 34,1% dos usuários de hotbox/marmita.

Essas diferenças nas avaliações ressaltam a importância de considerar o método de prepara-

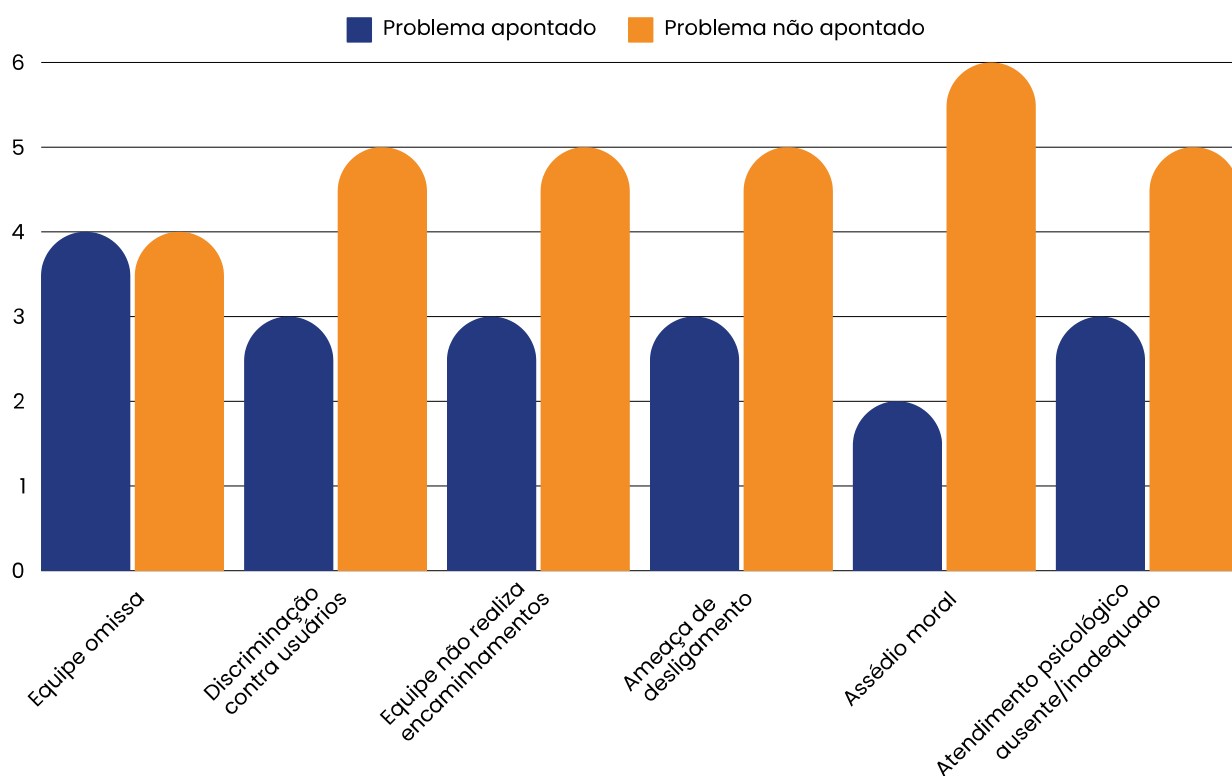
ção da alimentação ao abordar a satisfação dos usuários e indicam áreas específicas que podem necessitar de atenção e melhorias nos serviços de alimentação. Quando as refeições são preparadas no equipamento, seja por cozinheiras contratadas ou pelos usuários, há a garantia de uma qualidade maior no conteúdo ofertado, assim como há mais possibilidade de adequação dos alimentos servidos aos gostos e necessidades dos usuários do serviço, fato que aumenta a satisfação dos conviventes.



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos



ATENDIMENTO — DOS FUNCIONÁRIOS



Dados provenientes das entrevistas realizadas durante as visitas aos equipamentos

Com base nos dados coletados, observou-se que os usuários dos serviços da rede socioassistencial têm apresentado diversas preocupações relacionadas ao tratamento oferecido pelos funcionários nos equipamentos visitados.

O principal problema identificado (em quatro equipamentos) foi o relato de omissão por parte da equipe, indicando uma falta de atenção ou intervenção adequada em situações importantes. Esse comportamento pode impactar negativamente na qualidade do suporte oferecido aos usuários. Em três ocasiões, foram registradas queixas de discriminação contra usuários. É crucial abordar essa questão para garantir que todos os beneficiários recebam tratamento igualitário e respeitoso, promovendo um ambiente inclusivo.

Outra preocupação mencionada por usuários em três situações foi a falta de encaminhamentos por parte da equipe. Garantir que os usuários sejam direcionados adequadamente para serviços adicionais é essencial para uma abordagem abrangente e eficaz. Em três casos,

usuários relataram terem sido ameaçados com o desligamento dos serviços. Essa prática pode criar um ambiente de insegurança e ansiedade, prejudicando a relação entre usuários e equipe.

Além disso, em três equipamentos, foi observada insatisfação em relação à disponibilidade ou qualidade do atendimento psicológico oferecido. Em dois cenários, usuários expressaram preocupações relacionadas a casos de assédio moral. É imperativo abordar essas situações de forma rápida e eficaz, garantindo um ambiente de trabalho e assistência livre de comportamentos prejudiciais.

Essas preocupações destacam a necessidade urgente de implementar medidas corretivas e preventivas nos serviços socioassistenciais. Recomenda-se a realização de treinamentos e formações periódicas para a equipe, a revisão das políticas internas, a promoção de uma cultura organizacional inclusiva e o estabelecimento de canais de comunicação eficazes para que os usuários possam relatar e resolver questões de maneira transparente.

ANÁLISE — DE CUSTOS



EQUIPAMENTO	VALOR MENSAL POR PESSOA
CAEF Hotel Plaza Central	R\$4.217,84
Vila Reenconto (Anhangabaú)	R\$2.592,58
CTA 8	R\$2.043,00
CTA 15	R\$1829,00
CAEM Brigadeiro	R\$1668,23
CAEI 21 de Abril - Idosos	R\$1584,21
Emergencial Mooca	R\$1291,20
Autonomia em Foco Armênia	R\$1214,22

Ao comparar os dados dos diferentes serviços*, observamos uma notável disparidade nos valores mensais por pessoa. O CAEF Hotel Plaza Central destaca-se significativamente com um valor mensal substancial de R\$4.217,84, sugerindo uma estrutura de custos mais elevada em comparação com outros serviços listados, mas na prática não ofertando um serviço melhor avaliado que os outros. Em contraste, o CAE Brigadeiro apresenta um valor de R\$1.668,23, indi-

cando uma diferença considerável em relação ao serviço mais dispendioso.

Além disso, é interessante notar que o “CTA 15” e o “CTA 8” possuem valores de R\$1.829,00 e R\$2.043 por usuário, respectivamente, situando-se em uma faixa intermediária em comparação com os demais serviços. Por outro lado, o “CA Emergencial Mooca” e o “Autonomia em Foco Armênia” possuem valores mensais mais próximos, sendo R\$1.291,20 e R\$1.214,22, respectivamente.

Diante deste cenário, vale destacar os elevados custos do CTA 15 e do CTA 8 pela estrutura precária que ofertam, em galpões, com quartos coletivos. Outros serviços com uma garantia de

* Todos os valores foram retirados da relação de convênios e parcerias no site da SMADS (https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/entidades_sociais/index.php?p=342498), e foram consideradas para a conta apenas as vagas noite, já que estamos avaliando serviços de acolhimento institucional.

autonomia muito maior, como o Autonomia em Foco, que possui quartos e banheiros individuais, representa um gasto muito menor para a administração pública e se mostra mais eficiente, já que foi mais bem avaliado.

Sobre este ponto, vale destacar que durante a visita da Comissão de Direitos Humanos e Cidadania desta Câmara Municipal ao serviço Autonomia em Foco Armênia, fomos informados pelos conviventes do serviço** sobre o fechamento das duas modalidades do serviço e que a unidade que visitamos seria transformada em CAE***. As duas unidades do programa, em funcionamento desde 2014, atendem 300 pessoas em situação de rua.

Uma das justificativas divulgadas pela SMADS para encerrar a modalidade do serviço é a prolongada permanência de muitas pessoas nas instalações, ultrapassando os prazos inicial-

** Entenda mais sobre o fechamento do serviço na matéria a seguir: <https://www.cartacapital.com.br/politica/reencontro-ou-desencontro-corte-em-programa-de-acolhida-em-sao-paulo-deixa-centenas-a-deriva/>

*** Centro de Acolhida Especializado, nas modalidades: mulheres, idosos, família e LGBT.

mente previstos. Contudo, é crucial salientar que esse cenário se configura pela escassez de alternativas habitacionais disponíveis para a população em situação de rua, já que o serviço Autonomia em Foco se configura como “porta de saída” da rede socioassistencial****.

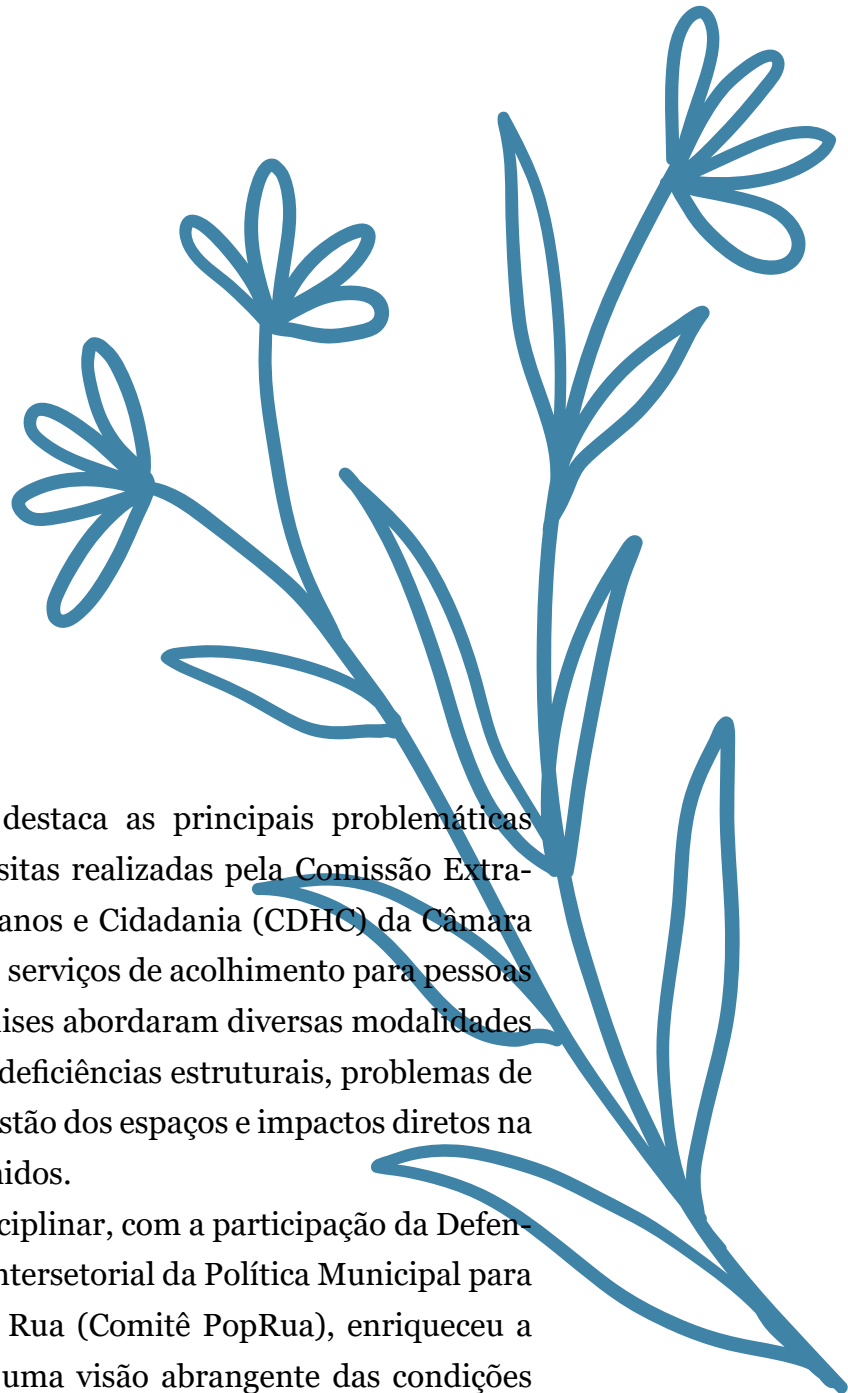
Até o presente momento, a maior parte das pessoas foi transferida de serviço e muitas famílias permanecem no local sem saberem para onde serão encaminhadas.

Para avaliar melhor a disparidade de custos dos serviços de acolhimento institucional, vale a pena conferir a edição 285 do Jornal O Trecheiro, jornal independente que visa dar voz aos principais debates relacionados à população de rua. Essa edição conta com uma planilha comparativa de custos de todas as modalidades de serviços de atendimento à população de rua.

**** Os serviços “porta de saída” na rede socioassistencial referem-se a programas ou intervenções sociais que visam apoiar e facilitar a reintegração de indivíduos ou famílias que estiveram em situação de vulnerabilidade ou dependência de serviços sociais. Esses serviços são projetados para serem uma transição entre a assistência social intensiva e a autonomia sustentável, fornecendo suporte necessário para que as pessoas possam sair de situações de dificuldade e retomar suas vidas de maneira independente



CONCLUSÃO



O presente relatório destaca as principais problemáticas identificadas durante as visitas realizadas pela Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania (CDHC) da Câmara Municipal de São Paulo aos serviços de acolhimento para pessoas em situação de rua. As análises abordaram diversas modalidades de acolhimento, revelando deficiências estruturais, problemas de manutenção, desafios na gestão dos espaços e impactos diretos na qualidade de vida dos acolhidos.

A abordagem multidisciplinar, com a participação da Defensoria Pública e do Comitê Intersectorial da Política Municipal para População em Situação de Rua (Comitê PopRua), enriqueceu a avaliação ao proporcionar uma visão abrangente das condições dos serviços. A metodologia adotada, incluindo questionários, formulários e relatos de campo, permitiu uma análise criteriosa das experiências dos usuários e das condições estruturais.

O relatório não apenas oferece um diagnóstico preciso das condições atuais dos serviços de acolhimento, mas também propõe medidas concretas para a melhoria efetiva desses serviços. A

dedicação contínua da Comissão para com a promoção do bem-estar e da justiça social reflete-se na busca por soluções que garantam dignidade e qualidade de vida para todos os cidadãos, independentemente de sua situação de vulnerabilidade.

A infraestrutura inadequada em alguns equipamentos, como galpões e clubes esportivos, compromete a privacidade, a segurança e o conforto dos residentes. A presença de pragas, vazamentos, infiltrações, falta de mobiliário adequado e condições precárias nos quartos e banheiros evidenciam a urgência de investimentos e reformulações nos espaços destinados ao acolhimento dessa população.

As constatações relacionadas à autonomia dos usuários na gestão dos espaços, especialmente na limpeza de quartos e banheiros, indicam a importância de promover ambientes que valorizem a participação ativa dos moradores. A implementação de estruturas que incentivem a autonomia individual contribui não apenas para a satisfação dos usuários, mas também para a construção de comunidades mais saudáveis e resilientes.

Os resultados obtidos na avaliação da satisfação dos usuários com os equipamentos indicam uma clara tendência: a qualidade do acolhimento é mais efetiva e recebe avaliações mais positivas em ambientes com acomodações menores, preferencialmente individuais. A participação ativa dos usuários na formulação e manutenção do espaço, a preparação local das refeições e a lavagem de roupas no próprio local também se destacam como fatores determinantes.

A insatisfação dos usuários com os serviços de lavanderia externalizados ressalta a importância de investir em instalações internas

eficientes, garantindo a qualidade da lavagem e minimizando problemas associados, como o desaparecimento de roupas.

Os refeitórios, áreas vitais para nutrição e interação social, enfrentam desafios significativos, desde a falta de mesas até problemas de infestação por pragas. A ausência de salas de informática e as condições inadequadas nas salas de atendimento ressaltam a necessidade de espaços adequados para promover o desenvolvimento educacional e o suporte psicossocial.

A alimentação, um direito social fundamental, requer atenção rigorosa para cumprir as normativas estabelecidas, promovendo uma oferta diversificada, segura e saudável. A análise das percepções dos usuários destaca a importância do método de preparação da comida, indicando áreas específicas para melhoria.

Os problemas relacionados ao tratamento por parte dos funcionários são preocupantes e exigem medidas corretivas imediatas, incluindo ações para evitar omissões, discriminação e assédio moral.

Em resumo, serviços que oferecem instalações mais completas, com cozinhas e lavanderias próprias, quartos individuais e espaços ativos de convivência, demonstram potencializar a satisfação dos usuários. Estes elementos indicam a importância de uma abordagem mais personalizada, participativa e autônoma na prestação de serviços socioassistenciais.

Portanto, investir em estruturas menores, porém mais autossuficientes, pode ser uma estratégia eficaz para atender às expectativas e necessidades dos usuários, promovendo um ambiente mais acolhedor e satisfatório. Estes serviços proporcionam maior privacidade, estimulam a autonomia e são geralmente mais bem

avaliados pelos usuários. Ao envolver ativamente aqueles que buscam assistência na definição das políticas e práticas dos centros de acolhida, cria-se um ambiente mais receptivo e adaptado às necessidades individuais, promovendo uma experiência mais positiva e eficaz.

Também, a necessidade imperativa da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) em aprimorar o monitoramento dos serviços prestados é evidente. A implementação de instrumentais periódicos, com a inclusão ativa da sociedade civil e do poder legislativo, emerge como uma estratégia crucial para promover a transparência, responsabilidade e aprimoramento contínuo. Essa abordagem não apenas fortalecerá a qualidade dos serviços socioassistenciais, mas também garantirá uma prestação de contas mais abrangente, alinhada às expectativas e necessidades da comunidade.

A promoção de espaços dignos, a adequação dos serviços, a valorização dos direitos humanos e a busca constante por melhorias são essenciais para garantir que os centros de acolhida cumpram efetivamente seu papel na inclusão social e no resgate da cidadania da população em situação de rua.

Diante das problemáticas identificadas, é importante que a Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania continue monitorando e fiscalizando os serviços de acolhimento, buscando soluções efetivas para as deficiências apontadas. A transparência, a responsabilidade social e a promoção dos direitos humanos devem nortear as ações do poder público na busca por uma gestão mais eficiente e humanizada dos serviços destinados à população em situação de rua.

A Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania espera que este relatório seja uma ferramenta eficaz na promoção de mudanças positivas nos serviços de acolhimento para pessoas em situação de rua, reforçando o compromisso com a defesa dos direitos humanos e a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.



**SUGESTÕES —
DE MELHORIAS**

1.

Investir na construção ou adaptação de **espaços apropriados para acolhimento**, evitando o uso de galpões e clubes esportivos;

2.

Priorizar a criação de **instalações com quartos individuais** ou, no máximo, compartilhados por um número reduzido de pessoas para garantir privacidade e conforto;

3.

Implementar programas regulares de **manutenção preventiva** para evitar problemas estruturais nos banheiros, quartos e demais espaços;

4.

Estabelecer um sistema de **rápida resposta para resolver questões emergenciais**, como vazamentos, entupimentos e problemas elétricos;

5.

Garantir a presença de **mobiliário adequado nos quartos**, como camas, colchões, armários e ventiladores, proporcionando conforto e dignidade aos acolhidos;

6.

Garantir a **troca periódica do mobiliário**;

7.

Garantir **colchões e travesseiros adequados**, com espessura mínima para conforto dos usuários dos serviços, e que estes sejam trocados frequentemente;

8.

Avaliar a necessidade de **aumento na quantidade e qualidade de mobiliário** em espaços compartilhados;

9.

Implementar **divisórias adequadas nos banheiros** para garantir a privacidade dos usuários;

10.

Realizar **manutenção periódica dos sanitários e chuveiros**;

11.

Estabelecer **padrões claros de limpeza**, com supervisão regular para garantir a eficácia dos serviços prestados;

12.

Investir em **treinamento contínuo para a equipe responsável pela manutenção e limpeza**, garantindo profissionais qualificados e comprometidos;

13.

Priorizar a **instalação de lavanderias internas eficientes** nos centros de acolhida para melhorar a qualidade da lavagem das roupas, minimizando problemas como manchas e danos e evitando adaptações improvisadas;

14.

Disponibilizar **novos bagageiros** para os serviços, e garantir que todos os serviços contem com espaço mínimo para guarda de pertences;

15.

Priorizar a **implementação de salas de informática** nos centros de acolhida, reconhecendo a importância do acesso à tecnologia para atividades educacionais, elaboração de currículos e busca por oportunidades de emprego;

16.

Realizar intervenções imediatas para **resolver problemas estruturais nas salas de atendimento**, garantindo privacidade e condições adequadas para os serviços psicossociais prestados;

17.

Garantir o cumprimento das normativas estabelecidas pela Portaria SMADS nº 45/2015, assegurando uma **alimentação balanceada, variada e de qualidade**. Isso inclui evitar a entrega de alimentos crus ou azedos, bem como promover a diversificação do cardápio;

18.

Implementar medidas para solucionar problemas estruturais, de **limpeza e infestação nos refeitórios**, garantindo espaços mais agradáveis, higiênicos e seguros para a alimentação dos usuários;

19.

Criar **áreas comuns mais apropriadas e equipadas**, especialmente nos centros que acolhem famílias com crianças, garantindo a presença de brinquedotecas e espaços de convivência tanto para adultos quanto para crianças;

20.

Implementar **abordagens mais participativas**, envolvendo ativamente os usuários no processo de decisão sobre políticas e práticas dos centros de acolhida. Isso não apenas estimula a autonomia, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços, considerando as necessidades individuais.;

21.

Oferecer **treinamentos regulares para os funcionários**, abordando temas como atendimento psicossocial, discriminação, respeito à privacidade e boas práticas profissionais. Implementar **mecanismos de supervisão** para garantir um ambiente de trabalho saudável;

22.

Estabelecer um **sistema robusto de monitoramento e avaliação** para identificar áreas que necessitam de melhorias constantes, garantindo que os serviços oferecidos estejam alinhados com as necessidades e expectativas dos usuários;

23.

Estabelecer mecanismos de **prestação de contas transparentes**, comunicando à comunidade e aos órgãos competentes as ações realizadas para resolver os problemas identificados;

24.

Criar **canais de diálogo entre a Comissão Extraordinária de Direitos Humanos, a população em situação de rua e o Poder Executivo** para monitorar de perto as melhorias implementadas.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE
**DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**