



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Relatório - Visita ao CAEF Hotel Central Plaza

Data da Visita: 10/10/2022 - 16h30 às 19h30

Presentes:

- Vereadores: Eduardo Suplicy e Daniel Annenberg
- Assessoria parlamentar: Júlia Lima (gab. Eduardo Suplicy), Thais Ribeiro (gab. Daniel Annenberg), Kelseny Medeiros (gab. Erika Hilton), Maria Izabel Fernandes (gab. Erika Hilton)
- Defensoria Pública Estadual (DPE-SP): Fernanda Balera
- Fórum da Cidade de Defesa da PopRua: Laura Salatino, Laura Martins, Ruan Oliveira e Lucas Pong (Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama - FDUSP)

1. DADOS GERAIS

- Endereço: Rua Santo Amaro, 383 – Bela Vista
- Hotel Central Plaza (Origens Administração Bens Próprios Eireli) – CNPJ: 37.015.438/0001-53
- Organização para o trabalho social (até 10/10/2022): Projeto Neemias - CNPJ: 07.827.871/0001-22
- Organização para o trabalho social (a partir de 10/10/2022): Associação Beneficente Caminho de Luz - ABECAL - CNPJ: 05.000.703/0001-33
- **Vagas disponíveis: 360 vagas**
- **Valor do Repasse mensal para o Hotel: R\$ 918.000,00**
- **Valor do Repasse mensal para a OSC: R\$ 310.690,56**
- **Valor Total de Repasse: R\$ 1.228.690,56**
- **Valor mensal por pessoa: R\$ 3.413,03**

Palácio Anchieta - Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo/SP - 01319-900 - www.saopaulo.sp.leg.br



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- **Valor mensal por quarto: R\$ 13.652,12 (estimativa utilizada de 4 pessoas/quarto)**
- Dotação Orçamentária (Hotel): 93.10.08.244.3023.4.308.3.3.90.39.00.03
- Processo (Hotel): 6024.2022/0001850-3
- Contrato (Hotel): 004/SMADS/2022
- Dotação orçamentária (OSC): 93.10.08.244.3023.4.308.3.3.50.39.00.0X
- Processo (OSC Neemias): 6024.2022/0003651-0
- Termo de Colaboração (OSC Neemias): 100/SMADS/2022 (encerrado em 10/10/2022)
- **Processo (OSC Abecal):**
- **Termo de Colaboração (OSC Abecal): XXX/SMADS/2022 (iniciado em 10/10/2022)**
- SAS de Referência: Sé
- **Início da vigência:**
- **Término da vigência: xxxx ou até 30 dias após cessação da pandemia, o que ocorrer primeiro, podendo ainda ser prorrogado caso persista a situação de calamidade pública.**

Observação:

Não é disponibilizada lavanderia para os usuários. Com isso, a SMADS possui um contrato com uma empresa especializada para a lavagem de roupas dos conviventes do serviço.

Contrato nº 17/SMADS/2022 / SEI nº 6024.2022/0003004-0

Valor do contrato: R\$ 187.727,10 (período de 180 dias)



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Pelo contrato, assinado em abril, o serviço deveria atender até 2.532 pessoas em situação de rua acolhidas em hotéis. Entretanto, até setembro de 2022, a Prefeitura ainda não possuía esse número de pessoas atendidas em hotéis. Com isso, não é possível estimar o custo mensal de lavanderia referente ao Hotel Neemias Plaza.

Pelo contrato, a empresa tem que retirar as roupas sujas 2x/semana e devolvê-las limpas em um prazo de até 48h da retirada.

2. HISTÓRICO

O CAEF (Centro de Acolhida Especial para Famílias) Hotel Central Plaza foi inaugurado em 23 de maio de 2022. O edifício possui 13 andares e 90 suítes.

Pelo contrato, o hotel é responsável em:

- oferecer 5 refeições (café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e lanche noturno). O café da manhã tem que ser servido das 07h30 às 10h, com padrão básico e disponibilizando, cumulativamente, a todos os hóspedes café, leite, pão e manteiga. O almoço e o jantar das 12h às 14h e 18h às 20h, respectivamente, com cardápios com variações diárias, incluindo, cumulativamente, uma fonte de proteína de origem animal, acompanhada de carboidrato, além de salada de folhas ou de legumes e uma fruta. Lanche da tarde servido das 16h às 17h, disponibilizando leite, café ou chocolate, biscoito e uma fruta e o lanche noturno das 21h30 às 22h30 com chá e biscoito;
- Disponibilizar diariamente, no cômodo, uma garrafa de 1,5L de água potável por hóspede e o fornecimento contínuo de água potável em área comum para reposição e consumo durante as refeições;



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Providenciar substituição e fornecimento semanal (ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade) de lençóis, toalhas, sabonetes, shampoos e papel higiênico;
- Providenciar limpeza e higienização semanais das acomodações (ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade);
- Manter em bom funcionamento sistema de ventilação e equipamento de televisão aberta;
- Assegurar condições mínimas de segurança e acessibilidade: elevadores, rampas e redes de proteção nos dormitórios.

Pelo Termo de Colaboração/Plano de Trabalho, a OSC é responsável em:

- Prestar atendimento socioassistencial e psicológico aos conviventes, incluindo o acolhimento das demandas, interesses, necessidades e possibilidades, assegurando acompanhamento especializado com atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, resgate, fortalecimento e reconstrução de novos vínculos interpessoais e/ou familiares, tendo em vista a construção de novos projetos e trajetórias de vida, que viabilizem a preparação para a moradia autônoma e/ou retorno familiar;
- Realizar mapeamento de vínculos afetivos, incluindo contato com familiares e da família estendida (quando autorizado);
- Construir o PIA (Plano Individual de Atendimento) de todos os conviventes;
- Ter uma equipe técnica com 54 pessoas: 1 gerente, 1 assistente técnica, 7 assistentes sociais, 1 psicólogo/a, 44 orientadores sociais (turnos 12x36: 15 diurnos – sendo 1 folguista – 29 noturnos – sendo 1 folguista);
- Apresentar à SMADS relatório mensal demonstrando o serviço prestado, com os aspectos quantitativos e qualitativos, considerados, respectivamente, a

Palácio Anchieta - Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo/SP - 01319-900 - www.saopaulo.sp.leg.br



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

capacidade e o número de beneficiários, bem como os resultados alcançados na implementação dos serviços.

Ressalta-se que houve dispensa de chamamento público, nos termos do capítulo III – da Celebração do Termo de Colaboração sem Chamamento Público da Instrução Normativa 03/SMADS/2018.

Pelo Sistema Eletrônico de Informações da Prefeitura (SEI), verificou-se que houve a rescisão da SMADS e OSC Neemias a partir de 10 de outubro, exatamente na data da visita. Segundo o processo SEI (Encaminhamento SMADS/GSUAS/CGPAR Nº 072072783), a rescisão “se deu uma vez que a capacidade de vagas do serviço iria passar por redução e a OSC ia ter uma diminuição significativa de quadro de RH e segundo a OSC Centro de Capacitação para a Vida – Projeto NEEMIAS em reunião conjunta com o gabinete de SMADS a rescisão por mútuo acordo seria a melhor opção para que outra organização pudesse assumir a continuidade do serviço com as novas características”.

No dia da visita, foi verificado que a OSC que assumiu a gerência do serviço foi a Associação Beneficente Caminho de Luz - ABECAL. Posteriormente, pelo SEI, foi confirmada a redução para 270 vagas no serviço.

3. DENÚNCIAS RECEBIDAS PRÉ-VISITA

Desde maio de 2022, o gabinete do Vereador Eduardo Suplicy e a Defensoria Pública Estadual receberam denúncias de conviventes. Em 10 de junho de 2022, apenas 19 dias após a inauguração do serviço, o Vereador Eduardo Suplicy enviou ofício nº 210/2022 (processo SEI [6510.2022/0012657-0](#)) com denúncias relacionadas a: (i) ausência de distribuição de kit higiene; (ii) ausência de lavanderia disponibilizada aos conviventes e informando que a empresa responsável retira e devolve as roupas



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

1x/semana, tempo insuficiente para famílias que possuem poucas roupas; (iii) alimentação de má qualidade, pouca variação e já houve entrega de comida estragada, além da ausência de condições adequadas de higiene na manipulação de alimentos, com funcionários sem touca, luva e máscara; (iv) entrada principal fechada, obrigando os conviventes a entrarem pela entrada de serviço. No mesmo ofício, o vereador questiona as regras impostas pela OSC, como: (i) “Apresentar documentação completa de todos os integrantes da família”; (ii) “Estar inserido nos programas de políticas públicas (educação, saúde, trabalho)”; (iii) “Serão revistados todos os dias os pertences na portaria (sacos, trouxas, sacolas), antes de subir para os quartos”. O vereador expõe a preocupação com essas regras porque fere o direito socioassistencial de acolhimento.

Considerando a ausência de resposta da SMADS, em 02 de setembro de 2022, o vereador Eduardo Suplicy enviou o ofício nº 321/2022 (no mesmo processo SEI) reiterando o ofício anterior e encaminhando novas denúncias do serviço em que convivente relata que, as roupas entregues para serem lavadas são devolvidas faltando peças ou em alguns casos, até mesmo sujas. Além disso, informa que, na maioria das vezes, o leite que é servido, principalmente para as crianças, vem estragado. O denunciante afirma, ainda, que quando é entregue algum objeto para ser lavado na cozinha, este é devolvido sujo. Passados 4 meses, não houve retorno da SMADS acerca das denúncias.

Em 28 de junho de 2022, 37 dias após a inauguração do serviço, a Defensoria Pública Estadual de São Paulo (DPE-SP) encaminhou o Ofício PopRua 7232197-2022 ao CAEF Neemias Plaza com as seguintes denúncias levadas por 3 conviventes: (i) ausência de distribuição de produtos de higiene; (ii) entrega de marmitas “azedas” (sic); (iii) ausência de alternativas de comida para pessoas com restrição e proibição de pedidos de comida por aplicativo, bem como proibição de consumir comida no quarto;



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

(iv) identificados fios de cabelos nos alimentos oferecidos; (v) ausência de acompanhamento de serviço de saúde; (vi) horário fixo para pegar água para beber (14h às 16h); (vii) ameaça de desligamento do serviço caso fizessem denúncias; (viii) transferência de serviço devido às denúncias feitas. Passados quase 4 meses do envio do ofício, segundo a DPE, não houve retorno acerca das denúncias.

4. O CAEF HOTEL CENTRAL PLAZA

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania chegou ao CAEF (Centro de Acolhida Especial para Famílias) Hotel Central Plaza às 16h30 e a visita foi acompanhada pelo Sr. Fábio Alves, assistente técnico do serviço. O Sr. Fábio informou que a gerente é a Sra. Vanessa, que não estava no momento da visita devido à uma perda familiar.

Sendo o primeiro dia de trabalho no serviço da ABECAL e, consequentemente, do Sr. Fábio, o assistente técnico não conseguiu responder diversos questionamentos da Comissão. Até 10/10/22, o equipamento possuía 360 vagas para 90 quartos. Com o novo Termo de Colaboração da SMADS com a ABECAL, o número total de vagas reduziu para 270, informação não obtida no dia da visita.

Segundo o Sr. Fábio, no dia da visita, havia 12 quartos vagos, 6 em manutenção e 2 utilizados para depósito. Com isso, o assistente especulou que havia em torno de 61 quartos ocupados, com aproximadamente 250 pessoas. Ele também informou que no hotel há 9 quartos particulares, ou seja, pessoas que contrataram quartos diretamente pelo hotel.

No fim da visita, a Comissão conseguiu conversar com o Sr. Eduardo Coin Martin, dono do Hotel. Ele foi evasivo ao ser perguntado sobre a quantidade de quartos em parceria com a SMADS e a quantidade de quartos particulares. Ele ainda informou as principais



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

dificuldades da parceria com o Poder Público: (i) muitos usuários de drogas; (ii) com frequência precisou chamar a polícia para apartar brigas e problemas; (iii) furtos de mangueiras de incêndios; (iv) furtos de lençol e cobertor.

4.1. Quadro de Recursos Humanos

Por ser o primeiro dia de trabalho, o assistente técnico não soube precisar a quantidade de funcionários. Ele informou haver: 1 gerente, 1 assistente técnico, 1 psicólogo (de segunda à sexta), 3 assistentes sociais, 8 orientadores socioeducativos (4 diurnos e 4 noturnos), além de alguns funcionários para a cozinha, limpeza e manutenção. Ele achava que, no total, havia 19 pessoas.

4.2. Espaço Físico

O edifício possui 13 andares. Os conviventes são proibidos de entrar pela entrada principal, tendo uma entrada lateral descoberta como forma única de ingresso. No térreo, há o refeitório apenas, área usada também para convivência. Não é ofertada lavanderia para os conviventes. Apesar de ter área disponível, não há nenhum espaço disponibilizado aos conviventes, nem ao menos para as crianças brincarem. Sendo um espaço de acolhimento de família, seria essencial uma brinquedoteca. A Comissão também acredita haver espaço para instalação de lavanderia aos conviventes.

4.2.1. Quartos

Há 90 quartos no Hotel, mas nem todos estão disponíveis para o acolhimento. Os quartos variam de tamanho, mas todos são suítes.

Pelo contrato, a limpeza dos quartos e dos banheiros é de responsabilidade do Hotel, o que não ocorre na prática. 100% dos entrevistados informaram que a limpeza do



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

quarto é responsabilidade dos conviventes e que não há fornecimento de produtos de limpeza. Além disso, houve diversas críticas ao kit higiene ofertado aos conviventes.

As condições dos quartos variavam bastante. Em alguns, as marcas de mofo nas paredes e tetos eram frequentes.

Em um dos quartos não havia televisão, apesar de constar no contrato com o hotel. Uma família informou que há presença de larvas saindo do ralo do banheiro, entretanto a Comissão não presenciou o fato porque, segundo a família, foi feita a limpeza do banheiro naquele mesmo dia.

Em resumo, as principais críticas e pontos analisados relacionados aos quartos e banheiros foram:

- presença de mofo nas paredes e tetos;
- limpeza dos quartos e banheiros de responsabilidade dos conviventes (sem a oferta de produtos de limpeza), mesmo que o contrato informe ser responsabilidade do hotel;
- críticas ao kit higiene disponibilizado;
- ausência de televisão em um quarto;
- uma família informou que há presença de larvas no ralo do banheiro;
- quartos vagos, enquanto a SMADS informa haver uma lista de espera grande para centros de acolhida para famílias.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 1: marcas de mofo na parede e no teto do quarto



Figura 2: marcas de mofo no teto do banheiro

Palácio Anchieta - Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo/SP - 01319-900 - www.saopaulo.sp.leg.br



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 3: parede descascando

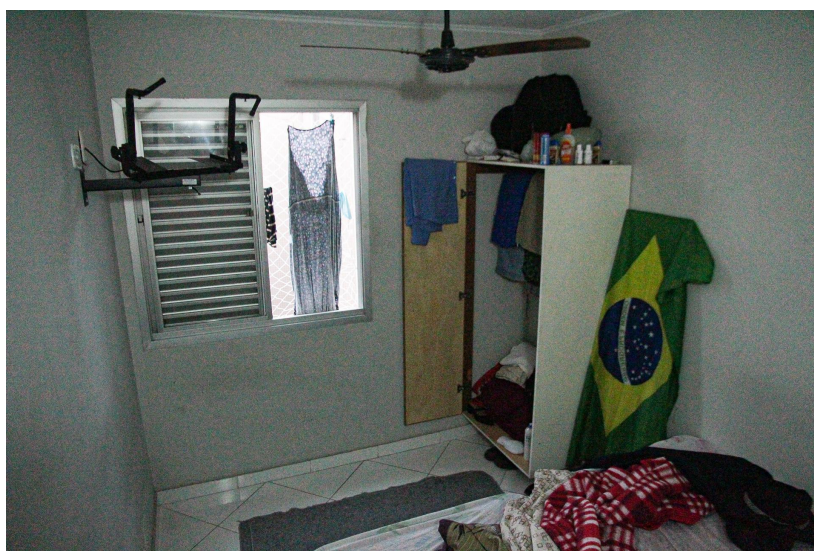


Figura 4: ausência de televisão em um quarto



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

4.2.2. Refeitório

O refeitório é uma sala extremamente pequena e não comporta os conviventes.

Apesar do prédio possuir um espaço maior que poderia ser utilizado para refeitório, o hotel proíbe a utilização do espaço, obrigando um rodízio entre os andares e limitação de 30 minutos para garantir que consigam sentar para comer. Também é proibido levar o alimento para os quartos. Muitos conviventes, por ausência de espaço, pedem a liberação dessa regra, que só é flexibilizada raramente, para casos de doença.

Apesar de constar em contrato, o Hotel não fornece 1 garrafa de 1,5 litros de água por dia por hóspede e não há fornecimento contínuo de água potável em área comum para reposição e consumo durante as refeições.

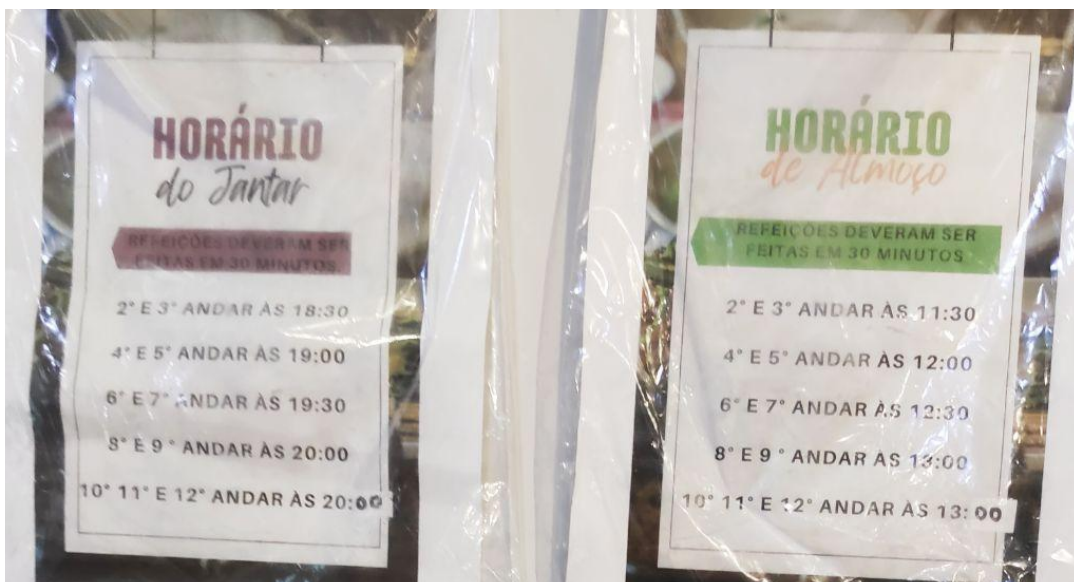


Figura 5: refeitório - limitação de 30 minutos para as refeições e rodízio de horário por andar



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 6: área do refeitório pequena, não comportando a quantidade de conviventes

4.2.3. Lavanderia

Apesar da quantidade de pessoas acolhidas, o local não apresenta lavanderia. A lavagem dos lençóis e toalhas são de responsabilidade do hotel e a troca ocorre uma vez por semana.

Para a lavagem das roupas dos conviventes, há um contrato específico com uma empresa de lavanderia. 100% dos entrevistados fizeram críticas à empresa e ao formato, já que querem ter autonomia para lavar as próprias roupas. Segundo os relatos: (i) a empresa recolhe as roupas uma vez na semana, entregando na semana seguinte, o que é muito ruim para quem tem pouca quantidade de roupas; (ii) com frequência, há troca de peças de roupas; (iii) muitas vezes a roupa retorna suja ou com manchas.

Considerando que há espaço físico, a Comissão sugere que seja disponibilizada uma lavanderia no local.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

4.2.4. Demais áreas comuns

A entrada principal do hotel fica fechada, sendo os conviventes obrigados a entrar pela lateral, em um espaço descoberto. Já os trabalhadores, entram pela outra lateral em que há um estacionamento no subsolo. A Comissão não teve retorno sobre o motivo dessa proibição da utilização da entrada principal, tanto pelos conviventes quanto pelos trabalhadores. Houve diversas críticas sobre esse ponto.

O hotel ainda possui um espaço de restaurante que se mantém fechado aos conviventes.

Muitas famílias reclamaram que não há disponível um espaço para as crianças brincarem, ficando restritas aos quartos e ao refeitório, sendo este com limite de tempo de uso e com área muito pequena.

Não há também espaço para as equipes da OSC trabalharem, sendo necessário ocupar alguns quartos para atendimento e almoxarifado.

Não houve a identificação de laudo AVCB do prédio e nem de laudo de inspeção dos elevadores.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 7: entrada lateral (descoberta) para os conviventes

4.3. Alimentação

A alimentação não é produzida no local. O hotel contrata uma empresa que fornece a alimentação, que é entregue em caixas, as chamadas hot box. Os trabalhadores do hotel servem a alimentação em embalagens de isopor, não havendo um padrão de quantidade e temperatura da alimentação servida. Segundo o dono do Hotel, a SMADS indicou a empresa fornecedora da alimentação.

Houve diversas críticas às refeições, principalmente pela ausência de variedade, baixa qualidade e relatos de entrega de comida estragada em alguns momentos. Houve muitos relatos sobre a má qualidade do leite servido para as crianças.

Palácio Anchieta - Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo/SP - 01319-900 - www.saopaulo.sp.leg.br



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Não é disponibilizado o cardápio para os conviventes. No dia da visita, o jantar servido era arroz, feijão, hambúrguer, purê e salada.

Apesar de constar em contrato a oferta de fruta nas refeições, no dia da visita não houve. Os relatos informam que raramente há frutas.



Figura 8: comida entregue em caixas por empresa contratada pelo Hotel



Figura 9: salada entregue em caixa e suco em pó



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 10: comida entregue em caixas por empresa contratada pelo Hotel



Figura 11: refeição servida em marmitex



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

4.4. Atendimentos e oficinas

Considerando que, no dia da visita, houve a troca da OSC que desenvolve os atendimentos e oficinas, a Comissão não conseguiu analisar o atendimento prestado pela nova OSC.

Em relação à antiga OSC prestadora do serviço, houve diversas críticas dos conviventes sobre a truculência dos trabalhadores, a dificuldade em atendimento socioassistencial e psicológico e a ameaça constante de desligamento.

4.5. Parceria com o Hotel e com a empresa de lavanderia

Um dos fatores que chamou mais a atenção durante a visita foi o descumprimento de cláusulas do contrato celebrado entre a Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP) e o estabelecimento hoteleiro.

Primeiramente, notou-se que a porta de frente estava fechada e obrigando a Comissão a entrar pelo estacionamento do local, o que demonstra um descumprimento parcial da obrigação de assegurar condições mínimas de acessibilidade nas áreas comuns.

Além disso, é obrigação do estabelecimento hoteleiro providenciar a limpeza e higienização semanal das acomodações. Contudo, o que foi relatado pelos conviventes do equipamento e pelo Eduardo Coin Martin (dono do estabelecimento hoteleiro) é que são os moradores que fazem a limpeza de seus próprios quartos.

Sobre a disponibilização diária de uma garrafa de 1,5 litros de água por hóspede, ainda que esteja prevista em contrato, os conviventes relataram não receber, informação confirmada pelo Sr. Eduardo.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Em relação ao kit higiene, os conviventes relataram que o shampoo não está mais sendo fornecido, apesar disso estar previsto em cláusula contratual.

Além disso, é importante informar que o dono do hotel destacou o desejo de fazer uma triagem dos hóspedes e não atender indivíduos que fazem o uso de drogas por conta do número de ocorrências policiais, ainda que o contrato celebrado com a PMSP não preveja essa possibilidade.

Ainda sobre o estabelecimento hoteleiro, outro ponto que merece destaque foram as reclamações feitas pelos moradores em relação às refeições oferecidas. Além de não existir variedade, foi dito que a qualidade dos alimentos em geral não é boa, em especial a do leite, que é muito aguado e chega a dar dor de barriga nas crianças. O dono do estabelecimento hoteleiro indicou que foi contratada uma empresa terceirizada indicada pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social para produzir e servir as refeições a partir do cardápio indicado no contrato. Também afirmou que o hotel não monitora e fiscaliza os trabalhos da empresa contratada, o que é preocupante visto que, mesmo terceirizando a atividade, a responsabilidade pelo fornecimento e padrão de qualidade continua sendo do estabelecimento hoteleiro. A falta de limpeza do refeitório, em especial no período da tarde, foi algo mencionado pelos moradores de forma recorrente e também chamou a atenção.

Por fim, cabe destacar que a empresa RG Medical Equipamentos Médicos Odontológicos - EIRELI (responsável pela prestação de serviços de lavanderia das roupas dos conviventes) não está cumprindo suas obrigações contratuais previstas no contrato com a PMSP, visto que esse instrumento dispõe que o tempo entre a retirada e a devolução das roupas não pode ser superior a 48 horas e as roupas retiradas na segunda-feira são devolvidas na quinta-feira e aquelas que são recolhidas na quinta-feira são entregues aos conviventes somente na terça-feira.

Palácio Anchieta - Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo/SP - 01319-900 - www.saopaulo.sp.leg.br



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

O Centro de Acolhida Especial Família Hotel Central Plaza recebeu denúncias desde sua inauguração, em junho de 2022. No dia da visita da Comissão, a OSC responsável pelo trabalho socioassistencial e psicológico havia sido substituída. Entretanto, muitas denúncias se referem a problemas com a parceria com a rede hoteleira ou ao formato dessa parceria.

Em 11 de outubro, um dia após a visita, o Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública do Estado enviou à SMADS o ofício nº 106/2022 destacando os principais problemas e solicitando esclarecimentos sobre que providências estão sendo ou serão adotadas para sanar as irregularidades apontadas, com prazo de 10 dias para a resposta. Ressalta-se que, até a finalização deste relatório (dezembro de 2022), a SMADS não havia respondido o ofício da DPE.

Considerando que, após a visita, as denúncias continuaram, a vereadora Erika Hilton, em 24 de novembro, enviou o ofício nº 79/2022 à SMADS e ao COMAS (Conselho Municipal da Assistência Social). Até a finalização deste relatório (dezembro de 2022), a SMADS não havia respondido o ofício da Vereadora.

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal de São Paulo analisou na visita os seguintes pontos de preocupação:

- Desrespeito ao Contrato por parte do Hotel:
 - limpeza e higienização semanais dos quartos é de responsabilidade do hotel. Na prática, quem faz a limpeza são os conviventes e não é ofertado produto de limpeza;
 - disponibilização diária de 1 garrafa de 1,5 litros de água potável por hóspede e o fornecimento contínuo de água potável em área comum para



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

reposição durante as refeições. O Hotel não tem disponibilizado a garrafa de água e nem o fornecimento contínuo;

- alimentação: pelo contrato, é necessário haver variedade alimentar e oferta de frutas no almoço, lanche da tarde e jantar, o que não vem ocorrendo;
- kit higiene: ausência em quantidade e/ou qualidade no fornecimento.
- Ausência de disponibilização de espaço para:
 - lavanderia. Não foi disponibilizado um espaço para instalação de lavanderia, ocasionando em diversos problemas: (i) necessidade de um contrato com empresa de lavanderia, aumentando o custo per capita do equipamento; (ii) desrespeito ao contrato, retornando a roupa limpa com um prazo superior a 48 horas, fazendo com que os conviventes fiquem sem roupa limpa durante a semana; (iii) roupas retornam trocadas e/ou sujas;
 - brinquedoteca. Sendo um hotel para famílias, há muitas crianças acolhidas, mas não disponibilizaram um espaço em que as crianças possam brincar. Com isso, elas ficam restritas aos quartos e ao refeitório (este somente no período das refeições);
 - refeições. O refeitório ofertado é extremamente pequeno, obrigando a limitar o tempo das refeições e a fazer um rodízio por andar. Entretanto, o hotel possui outros espaços, inclusive um restaurante, que poderia ser disponibilizado para acomodar melhor os conviventes durante as refeições;
 - entrada. Os conviventes e os trabalhadores são proibidos de acessar o hotel pela entrada principal. Os conviventes entram pela lateral direita, descoberta, e os trabalhadores pela lateral esquerda, estacionamento no subsolo. Não há justificativa para o fechamento da entrada principal.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Alimentação:
 - problemas com a qualidade, quantidade e diversidade, incluindo a ausência de frutas e diversas reclamações acerca da qualidade do leite ofertado às crianças.
- Alto custo do serviço:
 - segundo o contrato do Hotel com a SMADS, o custo da diária é R\$ 85,00 por pessoa. Considerando que são 360 vagas, o repasse mensal é de R\$ 918.000,00. Entretanto, ao analisar no SEI as notas de empenho, verificou-se que esse valor é fixo, não importando a quantidade de vagas ocupadas, ou seja, a SMADS paga por vaga não ocupada. Ressalta-se ainda a alta procura por vaga de família na rede socioassistencial, sendo informado pela própria SMADS que há uma fila de espera para conseguir vaga nesse tipo de serviço;
 - há ainda o custo da OSC, de R\$ 310.690,56 (até 10 de outubro);
 - somando os dois custos e dividindo pelas 360 vagas, chega-se em um custo mensal por pessoa de R\$ 3.413,04;
 - considerando que há quartos com até 5 pessoas, o custo mensal do quarto pode chegar a mais de R\$ 17.000,00;
 - segundo processo SEI da SMADS, após a visita da Comissão, o número de vagas do Hotel foi reduzido para 270 vagas. Entretanto, a nota de empenho do hotel segue no valor de R\$ 918.000,00, o que significa um valor de diária de R\$ 113,33 por pessoa, custo muito superior ao edital da SMADS.

Em resumo, o acolhimento no Hotel Central Plaza é extremamente caro e tem recebido diversas denúncias dos conviventes. Além disso, o contrato não vem sendo cumprido por completo.



COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

A parceria com a rede hoteleira, autorizada pela Câmara Municipal de São Paulo por meio da Lei nº 17.340/2020, deveria ocorrer de forma emergencial devido à Covid-19 para garantir o isolamento necessário. Na prática, a Prefeitura tem priorizado a expansão do acolhimento via rede hoteleira, tendo um custo extremamente alto (chegando a R\$ 17 mil por mês um quarto familiar) para um atendimento ruim.

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania recomenda que a Prefeitura:

- priorize a oferta de moradias definitivas e centros de acolhida para famílias com custo menor e melhor avaliados;
- ofereça lavanderia nos hotéis, diminuindo o custo com empresa de lavanderia e priorizando a autonomia dos conviventes;
- priorize a produção do alimento no próprio serviço;
- melhore a qualidade do café da manhã previsto no contrato com o hotel;
- haja um acompanhamento nutricional das refeições;
- faça um monitoramento e gestão dos contratos de mais qualidade, considerando os diversos desrespeitos aos contratos e termos de colaboração em vigência.