



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

### Relatório - Visita ao CA Zaki Narchi I

Data da Visita: 08/11/2021 - 18h00 às 20h30

Presentes:

- Vereadoras/es: Érika Hilton, Carolina Iara/Bancada Feminista
- Assessoria parlamentar: Maria Izabel Fernandes (gab. Érika Hilton), Patrícia Borges (gab. Érika Hilton), Kelseny Medeiros (gab. Érika Hilton), Rafael Canoba (gab. Érika Hilton), Rodrigo Abreu (gab. Érika Hilton), Júlia Lima (gab. Eduardo Suplicy)
- Fórum da Cidade em Defesa da PopRua: Beatriz Calheta e Heloísa Ferreira Ramos (Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama - FDUSP)

#### 1. DADOS GERAIS

- Endereço: Av. Zaki Narchi, 600 – Vila Guilherme
- Organização: CROPH – Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana
- CNPJ: 43.473.487/0001-32
- **Vagas disponíveis: 500 vagas**
- **Valor do Repasse mensal: R\$ 469.480,21**
- **Valor mensal por pessoa: R\$ 938,96**
- Dotação orçamentária: 93.10.08.244.3023.2021.3.3.50.39.00.0X Centro de Acolhida
- Processo: 6024.2018.0009468-7
- Termo de Colaboração: 049/SMADS/2018
- SAS de Referência: Vila Maria
- Espaço físico: próprio municipal
- Início da vigência: 19/01/2019
- Término da vigência: 18/01/2024

## **2. HISTÓRICO**

O CA Zaki I (500 vagas) encontra-se em um espaço da prefeitura desde 2014. Na época, foi inaugurado juntamente com o Zaki II (200 vagas) e Zaki III (200 vagas), como emergencial. Os três equipamentos funcionavam em uma estrutura de galpão, com problemas de pombos e de temperatura.

Após os meses da Operação Baixas Temperaturas, o complexo se tornou equipamento fixo com a proposta de ser um circuito. A pessoa em situação de rua iniciava no Zaki I e, a medida que ia desenvolvendo a sua autonomia, ia mudando para os seguintes, sendo o III o com maior autonomia (pessoas trabalhando e/ou fazendo cursos). Em 2019, houve o fechamento da Zaki II e Zaki III.

Em 2019, a Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania fez diversas [visitas em Centros de Acolhida](#). Uma das visitas foi ao Complexo Zaki Narchi, poucos dias antes do fechamento das unidades II e III, e o [relatório individual](#) apontou diversos pontos preocupantes, com destaque para:

- higiene ruim dos banheiros;
- não era disponibilizado cobertor, segundo os conviventes;
- não havia espaço suficiente para secar roupa e havia muitos relatos de furto das roupas nos poucos varais;
- não havia bagageiro;
- por ser galpão, havia muitos pombos no espaço;
- ausência de um ambiente digno para fazer as refeições;
- muitas vezes não havia atendimento com assistente social e, quando havia, não era com qualidade, segundo os conviventes.

Além disso, a organização afirmava que solicitava reiteradas vezes a troca de beliches e colchões, mas que raramente era atendida. Quando eram enviados novos colchões, muitas vezes, chegavam sem a capa de proteção.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Ressalta-se que as 400 pessoas que se encontravam acolhidas no Zaki II e III foram transferidas para outros serviços ou desligadas sem encaminhamento.

Outro ponto de atenção é que o terreno encontra-se em área contaminada por gás metano e a prefeitura já pagou, alguns anos atrás, multa à CETESB pela contaminação. Atualmente, a prefeitura possui serviço para garantir a extração e o monitoramento do gás.

### **3. O CA Zaki Narchi I**

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania chegou ao CA Zaki Narchi I às 18h00 e a visita foi acompanhada pelo gerente do equipamento Weudison Moreira.

O gerente informou que o serviço possui 500 vagas, todas masculinas. Antes da pandemia da Covid-19, o serviço era de 16 horas (das 16h às 08h) e possuía um número grande de vagas de pernoite. Com o início da pandemia, o serviço passou a ser 24h e as vagas passaram a ser fixas.



Figura 1: entrada do serviço

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

### **3.1. Quadro de Recursos Humanos**

Por ser um equipamento que atende 500 pessoas, o quadro de recursos humanos é grande e formado por: 1 gerente, 1 assistente técnico, 1 psicólogo, 10 assistentes sociais, 37 orientadores socioeducativos (escala 12hx36h), 24 agentes operacionais (escala 12hx36h), 22 funcionários na cozinha (escala 12hx36h), totalizando 96 funcionários.

### **3.2. Espaço Físico**

O Centro de Acolhida é um grande galpão. Ao lado do serviço, há o Centro Pop Vila Maria e o Núcleo de Proteção Jurídico Social e Apoio Psicológico (NPJ) Vila Maria.

Por ser galpão, há a presença de pombos em diversos ambientes do serviço. Além disso, não há proteção térmica, ou seja, no inverno faz muito frio e no verão faz muito calor. Houve relatos foram colhidos a respeito da precariedade do quadro de luz, embora esses relatos não pudessem ser avaliados diretamente pelos assessores, é necessário que haja uma inspeção imediata diante do risco de incêndio.

#### **3.2.1. Quartos**

São 24 quartos, com uma média de 20 pessoas por quarto. Como o equipamento funciona em um galpão e não há forro, o teto é compartilhado entre todos os quartos, tendo algumas paredes como divisórias. Os beliches são muito próximos uns dos outros, não mantendo um distanciamento adequado de condições sanitárias.

A Comissão presenciou pombos nos quartos e colchões cobertos por fezes desses animais. Além disso, diante dos relatos de infestação de percevejos, os assessores abriram capas dos colchões e presenciaram os insetos correndo sobre a espuma. Diversas pessoas mostraram as marcas no corpo das picadas. Alguns colchões



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

### COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

também não apresentavam a capa de proteção e houve muita crítica à espessura fina dos colchões, que causam dor nas costas.

O quarto n° 23 estava fechado. Segundo informações da equipe técnica, o motivo de não estar sendo utilizado é a presença de gás metano. Essa informação é de extrema preocupação, já que não há um isolamento completo entre os quartos.



Figura 2: quarto



Figura 3: Colchão de espuma sem capa de proteção



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 4: colchão coberto de fezes de pombos



Figura 5: detalhe do colchão coberto por fezes



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 6: Marcas de percevejos nos colchões



Figura 7: marcas de picadas de percevejos na pele de uma pessoa acolhida



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

### 3.2.2. Banheiros

O banheiro foi uma das maiores preocupações da Comissão. O espaço apresentava mofo nas paredes, azulejos quebrados, os ralos entupidos e **três privadas transbordando com fezes** no chão e sem assento. Algumas privadas apresentavam a válvula sem espelho. **Apenas 2 chuveiros elétricos** estavam funcionando, dois apresentavam apenas o cano, com fios soltos e todos os outros não tinham água quente. Poucas pias estavam em funcionamento, algumas sequer apresentavam torneiras. Os conviventes afirmaram não receber toalhas de banho, utilizando a própria roupa para se secar.



Figura 8: sanitário entupido com fezes transbordando



Figura 9: sanitário entupido e espelho quebrado



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 10: chão molhado com a água do sanitário



Figura 11: cano sem chuveiro



Figura 12: pia entupida



Figura 13: pia danificada e sem torneira



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

### COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 14: sujeira no chão do banheiro



Figura 15: sanitário danificado

#### 3.2.3. Bagageiro

Os armários, de ferro, ficam nos quartos, para fácil acesso dos conviventes, O quarto 22 não possui armário, o que impede dos conviventes guardarem seus pertences.

Não é disponibilizado cadeado, o convivente tem que levar o seu.



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 16: bagageiro em um dos quartos

### 3.2.4. Cozinha

A alimentação é feita no serviço e há 11 funcionários na cozinha por plantão.

O freezer encontrava-se trancado. A Comissão solicitou que fosse aberto para averiguar a situação dos alimentos armazenados.



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 17: cozinha



Figura 18: cozinha



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 19: cozinha



Figura 20: freezer na cozinha



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 21: cozinha

### 3.2.5. Refeitório

O refeitório foi um ponto de grande preocupação da visita, pois há uma alta quantidade de pombos circulando tanto no teto como entre as mesas. Durante a visita, essa Comissão **presenciou os conviventes disputando espaço com animal, batendo na mesa enquanto comiam para espantá-los, sentando-se e comendo ao lado de fezes de pombo, de maneira totalmente insalubre.** As marcas de fezes foram registradas no chão do refeitório, nos bancos e nas mesas.

Em algumas partes do chão, o piso está quebrado.

Há bebedouro na parte de fora do equipamento, ao lado da porta de entrada.



## CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 22: convivente se alimentando ao lado de pombos



Figura 23: refeitório com a presença de pombos



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 24: fezes de pombo no assento do refeitório



Figura 25: azulejo quebrado



Figura 26: bebedouros na entrada do serviço

### **3.2.6. Lavanderia**

Outro ponto de grande preocupação, a lavanderia possui apenas tanques, não há máquinas de lavar ou de secar disponíveis. No total, são 45 tanques, dos quais muitos estão em situação precária.

O varal é pequeno e descoberto. Os conviventes relataram haver furtos de roupas do varal com uma grande frequência. Em dias de chuva, não conseguem realizar a secagem das roupas.

Além da quantidade expressiva de pessoas no serviço e a insuficiência de varais, a falta de máquinas de lavar e secar impõe dificuldades para realização da higiene.



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 27: tanques na lavanderia



Figura 28: detalhe dos tanques



Figura 29: varal pequeno ao ar livre (sem cobertura)

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

**3.2.7. Outras áreas comuns**

Na entrada do serviço, há televisão, mesas e cadeiras. Dentro do equipamento, há mais uma sala com outra televisão.

Ao lado do refeitório, há jogos, como sinuca, pebolim e ping-pong.

Nas áreas comuns, algumas cadeiras estavam quebradas.



Figura 30: entrada do serviço, com televisão, mesas e cadeiras



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA



Figura 31: sala com televisão e cadeiras



Figura 32: cadeiras quebradas

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

### 3.3. Alimentação

As refeições são feitas no próprio equipamento. Houve relatos de que a comida é servida fria, embora estivesse quente no momento da visita. Como ponto positivo, destaca-se a possibilidade de repetição após 20h30.

Conviventes relataram que o café da manhã é apenas pão, margarina, café ou café com leite, sem a oferta de frutas. Alegam ainda sofrerem episódios de diarreia após o consumo do café.

Não é ofertado suco no almoço e jantar e são disponibilizados apenas garfos de plástico, o que dificulta para cortar o alimento.

No dia da visita, o jantar era composto por arroz, feijão, frango, batata, cenoura e poucas folhas de salada.



Foto 33: alimentação servida no dia da visita

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

**3.4. Atendimentos e oficinas**

Segundo os funcionários, há atendimento diário da equipe de assistentes sociais. Os atendimentos ocorrem perto do refeitório, não havendo um espaço individualizado. Sobre as assembleias, a equipe informou que ocorre mensalmente.

A UBS de referência é a do Carandiru e houve vacinação no serviço, com praticamente todos os conviventes vacinados e os que não se vacinaram alegaram medo ou falta de confiança na vacina, segundo os funcionários.

Conviventes alegaram dificuldades para seguir com atendimentos de saúde, como a falta de transporte para realização de exames. Além disso, **foi notada a presença de diversas pessoas com questões de saúde mental**, em sofrimento psíquico, que abordaram essa Comissão. No local estavam presentes dois agentes do Consultório na Rua e foram relatadas a presença de uma médica de 2 a 3 vezes ao mês, mas o Centro de Atenção Psicossocial do território não realiza visitas, o que seria fundamental diante da demanda. A Comissão foi informada que existiam reuniões e rodas de conversa com o CAPS, a equipe do equipamento e o Consultório na rua, mas estas foram suspensas durante a pandemia, sendo prioridade sua retomada.

Há diversas atividades e oficinas sendo desenvolvidas, como capoeira, hip hop, pinturas, jogos, música, corte de cabelo e diálogos de variados temas. A equipe técnica trouxe uma preocupação com o término da verba federal para as oficinas.

Muitos conviventes solicitaram vagas de emprego ou no POT (Programa Operação Trabalho). A equipe técnica informou possuir parceria com a empresa de limpeza Guima Conseco, mas que as vagas repassadas são insuficientes para o alto número de pessoas em busca de emprego.

#### **4. OBSERVAÇÕES GERAIS**

Uma das principais críticas é o equipamento acolher 500 pessoas, 10 vezes mais do que o orientado pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Dificilmente um Centro de Acolhida para um alto número de pessoas consegue desenvolver um atendimento humanizado e próximo ao usuário.

No geral, as condições estruturais do imóvel são muito ruins, principalmente por ser um galpão, o que leva à presença de pombos. Além disso, os banheiros apresentam péssimas condições e a lavanderia é insuficiente.

Portanto, os principais pontos de preocupação analisados pela Comissão foram:

- alto número de conviventes no serviço (500 pessoas);
- estrutura geral do edifício:
  - equipamento é um galpão, o que causa um alto número de pombos nos quartos e no refeitório, além de ter grandes amplitudes térmicas (muito calor no verão e muito frio no inverno);
  - presença de gás metano. No que pese a prefeitura possuir contrato para extração e monitoramento do gás, um dos quartos estava interdito pelo alto índice;
  - rede elétrica necessitando manutenção;
  - ausência de salas individualizadas para atendimentos.
- Refeitório:
  - presença de pombos durante as refeições;
  - fezes de pombos nas mesas, cadeiras e refeições;
  - piso quebrado em alguns pontos.
- Banheiros:
  - péssimas condições de higiene;
  - alguns vasos sanitários entupidos;



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

### COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- vasos sanitários sem assento;
- paredes com mofo;
- chuveiros queimados;
- chuveiros e algumas cabines sem portas.
- mofo nas paredes;
- azulejos quebrados;
- ralos entupidos;
- três privadas transbordando com fezes no chão;
- vasos sanitários sem assento;
- algumas privadas apresentavam a válvula sem espelho;
- apenas 2 chuveiros elétricos em bom funcionamento;
- poucas pias estavam funcionando;
- ausência de distribuição de toalhas.
- Quartos:
  - presença de pombos;
  - fezes de pombos em colchões;
  - percevejos nos colchões;
  - alguns colchões sem capa;
  - colchões com espessura fina, que causam dores nas costas;
  - beliches com pequeno distanciamento;
  - quarto 23 sem armário para a guarda de pertences.
- Lavanderia:
  - não há máquinas de lavar ou de secar;
  - dos 45 tanques, alguns não estavam em bom funcionamento;
  - varal pequeno (com muitos furtos de roupas);
  - varal descoberto, impedindo a secagem de roupas em dias chuvosos.
- Alimentação:
  - café da manhã apenas com pão, margarina, café ou café com leite;



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

### COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- qualidade do café ruim, segundo os conviventes;
- relatos de comida fria;
- não há oferta de suco nas refeições;
- apenas talheres descartáveis, que dificulta o corte dos alimentos.

No dia 17 de novembro, os mandatos da vereadora Érika Hilton e do vereador Eduardo Suplicy enviaram ofício para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), a Supervisão da Assistência Social (SAS) da Vila Maria, o Centro Pop Vila Maria, o Conselho Municipal da Assistência Social (COMAS), o Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua (Comitê PopRua), a Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana - CROPH (OSC que gerencia o serviço), o Núcleo de Direitos Humanos e Cidadania da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o Núcleo de Inclusão Social do Ministério Público do Estado de São Paulo. O ofício foi protocolado no SEI com nº 6510.2021/0024745-6 e pode ser consultado clicando neste [link](#).