

RELATÓRIO DE INSPEÇÃO

Ordem de Serviço 2023/02488	e-TCM 010505/2023	Período de abrangência Não se aplica	Período da realização 10.08.23 a 24.10.23
Área responsável (auditada) Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social			
Objeto de auditoria Avaliação dos serviços prestados em decorrência da política adotada pela SMADS de contratar vagas de hospedagem com pensão completa em hotéis para aumentar sua capacidade de acolhimento de pessoas em situação de rua, com fulcro no Edital de Credenciamento 002/SMADS/2022			
Valor do objeto de auditoria (em R\$) Não se aplica		Montante fiscalizado (em R\$) Não se aplica	
Objetivo(s) da auditoria Avaliar a adequação da prestação dos serviços.			
Equipe técnica			
Giselle de O. C. Campos Ferreira – Auditora de Controle Externo			780
Ana Mariko Hara – Auditora de Controle Externo			933
Mariana Mendes Cruz Ferreira – Supervisora de Controle Externo			20.228
Rafael Valverde Arantes – Coordenador de Controle Externo			20.267

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Hotéis credenciados - Edital de Credenciamento 002/SMADS/2022.....	10
Quadro 2 – Hotéis visitados	13
Quadro 3 – Atendimento às especificações do item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 (subitens a, a1, h, i).....	17
Quadro 4 –Saídas Qualificadas (retorno à família ou moradia autônoma) – em 2023	25

LISTA DE SIGLAS

CA – Centro de Acolhida

CAE – Centro de Acolhida Especial

CEPAS – Coordenação de Pronto Atendimento Social

Centro POP – Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

NBASP – Normas Brasileiras de Auditoria do Setor Público

OSC – Organização da Sociedade Civil

PA – Processo Administrativo

SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SISA – Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários

SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

TCMSP – Tribunal de Contas do Município de São Paulo

TCO – Termo de Colaboração

RESUMO

A presente inspeção foi realizada com o objetivo de avaliar os serviços prestados em decorrência da política adotada pela SMADS de contratar vagas de hospedagem com pensão completa em hotéis para aumentar sua capacidade de acolhimento de pessoas em situação de rua, com fulcro no Edital de Credenciamento 002/SMADS/2022 (peça 6).

O subitem 2.3 do edital prevê que as pessoas hospedadas serão acompanhadas pela SMADS ou por organização da sociedade civil por ela designada, que prestará atendimento social orientado pela política socioassistencial do Município e o subitem 2.5 prevê que os hóspedes serão pessoas indicadas pela SMADS.

A documentação referente ao edital de credenciamento dos hotéis está acostada no processo SEI 6024.2022/0008668-1, no qual constam 15 (quinze) contratos formalizados, sendo que cada contrato tem um processo administrativo e de pagamento específicos.

Dessa forma, em caráter amostral, foram analisados os serviços de acomodação, alimentação e cuidados pessoais (aderência ao contrato); os critérios de disponibilização de vagas (ocupação e desligamento) e a saída qualificada da situação de rua (ações/atividades de atendimento social e saúde realizadas pela OSC parceria).

A análise concluiu que:

- A infraestrutura dos hotéis visitados não atende integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem;
- Os serviços de limpeza e higienização dos cômodos dos hotéis visitados não atendem integralmente às especificações previstas no item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem;
- A ocupação das vagas dos hotéis não atende integralmente ao perfil do público alvo especificado no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022;

- O objetivo do serviço de hospedagem em hotéis não está sendo atendido, considerando o baixo número de usuários desligados por saída qualificada.

Dessa forma, sugerimos, como proposta de recomendação, que a SMADS elabore normativo para alinhar os critérios para a análise técnica dos encaminhamentos para vagas em hotéis, considerando o perfil do público alvo especificado para o serviço de acolhida em hotéis.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
1.1. Destinatários	10
1.2. Visão geral do objeto, objetivos e escopo	10
1.3. Normas de auditoria aplicadas na realização do trabalho	11
2. METODOLOGIA	11
2.1. Critérios adotados	11
2.2. Métodos de coleta e de análise dos dados	12
2.3. Limitações do trabalho	13
3. ACHADOS DE AUDITORIA	13
3.1. A infraestrutura dos hotéis visitados não atende integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem	13
3.2. Os serviços de limpeza e higienização dos cômodos dos hotéis visitados não atendem integralmente às especificações previstas no item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem	19
3.3. A ocupação das vagas dos hotéis não atende integralmente ao perfil do público alvo especificado no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022	21
3.4. O objetivo do serviço de hospedagem em hotéis não está sendo atendido, considerando o baixo número de usuários desligados por saída qualificada	23
4. CONCLUSÃO	26
5. ANÁLISE DOS ELEMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO	27
6. PROPOSTAS DE ENCAMINHAMENTOS	37
6.1. Proposta de recomendação	37
7. ANEXOS/APÊNDICES	37

1. INTRODUÇÃO

Trata-se de Inspeção que tem como objetivo avaliar a adequação da prestação dos serviços de contratação de vagas de hospedagem com pensão completa em hotéis para pessoas em situação de rua, com fulcro no Edital de Credenciamento nº 002/SMADS/2022. Tal serviço decorre de política adotada pela SMADS para aumentar sua capacidade de acolhimento de pessoas em situação de rua.

O Edital nº 002/SMADS/2022 (peça 6) foi lançado para o credenciamento de estabelecimentos hoteleiros, inscritos no município de São Paulo e situados nas Regiões Norte, Sul, Leste, Oeste e Centro, para prestar serviço de hospedagem diária de pessoas em situação de rua. O recebimento da documentação dos proponentes ocorreu de 23.11.22 até 31.12.22.

O item 2 do referido edital trata dos serviços a serem prestados pelo estabelecimento credenciado, durante a hospedagem dos usuários (peça 6, fl. 2):

2. DO OBJETO

2.1. O presente Edital visa ao credenciamento de estabelecimentos hoteleiros inscritos na cidade de São Paulo e situados em todas as subprefeituras da Sé, Mooca, Santana-Tucuruvi, Santo Amaro e Lapa, para a disponibilização de, no mínimo, 50 (cinquenta) vagas por proposta, conforme item 4.1 deste instrumento, visando à hospedagem de pessoas em situação de rua, que serão alocadas em razão da oferta e da demanda, a critério da Administração pelo período de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, resguardando o ano bissexto, quando houver, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços e da concordância do Contratado em tal documentos, com a prestação, minimamente, dos seguintes serviços:

a) Acomodação em cômodos individuais ou compartilhados, garantindo neste último, em se tratando de pessoas idosas, acima de 60 (sessenta) anos, a separação por sexos, para no máximo 04 (quatro) pessoas, e com distância mínima de 0,80 metros entre as camas, em atendimentos ao Regulamento de Diretoria Colegiadas – RDC n. 502, de 27 de maio de 2021, com diária que se inicia às 14 horas e termina às 12 horas do dia subsequente, perfazendo um total de 22 (vinte e duas) horas de estadia;

a1) em se tratando de família em situação de rua, deverá garantir a composição familiar em cada cômodo, disponibilizando mais de um, se for o caso, para garantir proteção integral, resguardando o distanciamento entre as camas contido no item “a” supra;

b) Oferta de 05 (cinco) refeições diárias, de acordo com o Manual Prático para uma Alimentação saudável

(https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/documentos%20ju/MANUAL_DE_NUTRICA0_2018%20ATUALIZADO.pdf),

sendo **um café da manhã, um almoço, um lanche da tarde, um jantar e um lanche noturno**, produzidas pelo estabelecimento ou por contratadas de terceiros, sob inteira responsabilidade do CONTRATADO, que deverão ser servidas no próprio estabelecimento, mediante escalonamento em turnos e horários diversos, respeitando o distanciamento social, de modo a evitar aglomeração das pessoas entre si;

b1) **Café da manhã**, a ser servido das 07h30m às 10h00m, com serviço padrão básico e disponibilizando, cumulativamente, a todos os hóspedes, **café, leite, pão e manteiga**.

b2) **Almoço e jantar**, com serviço padrão básico, a serem servidos, respectivamente, das 12h00m às 14h00m e 18h00m às 20h00m, 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**.

b3) **Lanche da tarde**, com serviço padrão básico, a ser servido das 16h00m às 17h00m, disponibilizando, cumulativamente, a todos os hóspedes, **leite, café ou chocolate**, biscoito e uma fruta.

b4) **Lanche noturno**, com serviço padrão básico, a ser servido das 21h30m às 22h30m, disponibilizando, cumulativamente, a todos os hóspedes, **chá e biscoito**.

c) Fornecimento contínuo de **água potável em área comum** para consumo dos hóspedes;

d) Substituição e fornecimento semanal dos materiais incluídos na definição de **vaga de hospedagem** acima, ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade de troca;

e) Provimentos semanal de desodorantes roll-on e recursos para barbear;

f) Serviços de internet aos hóspedes;

g) Limpeza e higienização semanal das acomodações ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade;

h) Sistema de ventilação e equipamento de televisão aberta;

i) Condições mínimas de segurança e acessibilidade nas áreas comuns e vias de acesso e saída dos cômodos, tais como elevadores, rampas e redes de proteção;

j) Disponibilizar, sem qualquer ônus à SMADS, 01 (uma) área comum para a realização de atividades coletivas, bem como 02 (dois) espaços reservados para o atendimento social e de saúde, acompanhado de toda de estrutura para acondicionamento e aquecimento de refeições e para descanso, a serem utilizados pelos profissionais da Organização da Sociedade Civil referida no item anterior e equipe da Secretaria Municipal de Saúde.

Destacamos que, o subitem 2.3 desse edital prevê que as pessoas hospedadas serão acompanhadas pela SMADS ou por organização da sociedade civil por ela designada, que prestará atendimento social orientado pela política socioassistencial do Município e o subitem 2.5 prevê que os hóspedes serão pessoas indicadas pela SMADS. Os trâmites relacionados do edital de credenciamento dos hotéis constam no processo SEI nº 6024.2022/0008668-1, dos quais 15 (quinze) contratos foram formalizados, sendo que cada contrato tem um processo administrativo e um de pagamento específicos (Quadro 1), bem como designação do fiscal e do suplente de cada contrato (Peça 11).

De acordo com os dados do Censo da População de Rua 2021¹, o total de pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo é de 31.884 pessoas, das quais 12.675 (39,8%) encontravam-se nos centros de acolhida gerenciados por OSCs parceiras da PMSP.

Os Centros de Acolhida para pessoas em situação de rua são serviços socioassistenciais, cuja tipificação está descrita no Anexo I da Portaria nº 46/SMADS/2010, e compreende as seguintes modalidades: Centro de Acolhida para Adultos I por 16 horas, Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas e Centro de Acolhida Especial (Idosos; Mulheres; Pessoas em período de Convalescência e Famílias), sendo que os hotéis contratados após o credenciamento atuam como uma extensão da capacidade de atendimento desses equipamentos.

Diante disso, os pontos de verificação da presente inspeção são:

- Os serviços de acomodação, alimentação e cuidados pessoais (aderência ao contrato);
- Os critérios de disponibilização de vagas (ocupação e desligamento); e
- A saída qualificada da situação de rua (ações/atividades de atendimento social e saúde realizadas pela OSC parceria).

A autorização para a realização do trabalho consta à peça 1, que resultou na Ordem de Serviço nº 2023/02488 (peça 2).

1

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizWE4MTE5MGltZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5liwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTU0NDZiYS1iMmE4LThlINjE1NGM5MGUwNyJ9>. Acesso em: 24.08.23

1.1. Destinatários

Configuram-se destinatários do presente relatório: o Conselheiro Relator e o Pleno. Além disso, podem também ser considerados destinatários a SMADS, os serviços fiscalizados (OSCs e Hotéis contratados), os usuários do serviço e a sociedade em geral, de modo a ampliar a divulgação da fiscalização, com contribuição para a *accountability* pública.

1.2. Visão geral do objeto, objetivos e escopo

O objeto da auditoria são os serviços de hospedagem com pensão completa em hotéis, em decorrência da política adotada pela SMADS de contratar vagas, para aumentar sua capacidade de acolhimento de pessoas em situação de rua, com fulcro no Edital de Credenciamento nº 002/SMADS/2022 (peça 6). O objetivo é o de verificar a adequação da prestação dos serviços.

O Edital foi lançado com a finalidade de realizar o credenciamento de estabelecimentos hoteleiros, inscritos no município de São Paulo e situados nas Regiões Norte, Sul, Leste, Oeste e Centro, para prestar serviço de hospedagem diária de pessoas em situação de rua. O recebimento da documentação dos proponentes ocorreu de 23.11.22 até 31.12.22.

A fase interna do edital de credenciamento dos hotéis consta no processo SEI nº 6024.2022/0008668-1, no qual constam 15 (quinze) contratos formalizados, sendo que cada contrato tem um processo administrativo e de pagamento específicos, conforme Quadro 1.

O período de prestação do serviço é de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da assinatura do contrato, com o valor de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) a diária, por vaga.

Quadro 1 - Hotéis credenciados e contratados - Edital de Credenciamento 002/SMADS/2022

Hotel	PA	Contrato	Vagas	Vigência	Início	Valor total do Contrato em R\$
Hotel Pílares	6024.2022/0012625-0 6024.2023/0007040-0	37/SMADS/2023	200	365 dias	30.05.23	9.125.000,00
Reinales Plaza Hotel	6024.2022/0012611-0 6024.2023/0006157-5	24/SMADS/2023	115	365 dias	25.05.23	5.246.875,00
Windsor Hotel	6024.2022/0012615-2 6024.2023/0005854-0	28/SMADS/2023	60	365 dias	20.05.23	2.737.500,00
Hotel Lugus	6024.2022/0012616-0 6024.2023/0005861-2	29/SMADS/2023	60	365 dias	20.05.23	2.737.500,00
Hotel Plaza Apolo	6024.2022/0012617-9 6024.2023/0005803-5	30/SMADS/2023	60	365 dias	20.05.23	2.737.500,00
Brasília Santana Gold Flat	6024.2022/0012619-5 6024.2023/0006683-6	31/SMADS/2023	62	365 dias	21.05.23	2.828.750,00

Hotel	PA	Contrato	Vagas	Vigência	Início	Valor total do Contrato em R\$
Hotel Columbia - Buenas Hotéis	6024.2022/0012613-6 6024.2023/0006651-8	26/SMADS/2023	62	365 dias	18.05.23	2.828.750,00
Hotel América do Sul - Buenas Hotéis	6024.2022/0012609-8 6024.2023/0007246-1	22/SMADS/2023	58	365 dias	10.06.23	2.646.250,00
Grand Barão Hotel	6024.2022/0012612-8 6024.2023/0005902-3	25/SMADS/2023	55	365 dias	20.05.23	2.509.375,00
4 Living Bela Vista by Atlantica	6024.2022/0012614-4 6024.2023/0008054-5	27/SMADS/2023	75	365 dias	19.06.23	3.421.875,00
Artemis Hotel LTDA	6024.2022/0012624-1 6024.2023/0005914-7	36/SMADS/2023	120	365 dias	03.05.23	5.475.000,00
Hotel Boicorá	6024.2022/0012630-6 6024.2023/0005099-9	07/SMADS/2023	150	365 dias	21.04.23	6.843.750,00
Hotel Borba	6024.2022/0012631-4 6024.2023/0005115-4	08/SMADS/2023	80	365 dias	10.04.23	3.650.000,00
Hotel Vitória	6024.2022/0012632-2 6024.2023/0005114-6	09/SMADS/2023	150	365 dias	14.04.23	6.843.750,00
Hotel Ragueb	6024.2022/0012629-2 6024.2023/0007927-0	41/SMADS/2023	250	40 dias	28.06.23	1.406.250,00
	6024.2023/0008609-8 6024.2023/0010127-5	65/SMADS/2023		60 dias	11.08.23	1.875.000,00

Fonte: processo SEI 6024.2022/0008668-1 e sistema Átomo-Radar (TCMSP). Acesso em 27.09.23

A presente inspeção teve como escopo a verificação dos serviços de acomodação, alimentação e cuidados pessoais (aderência ao contrato); dos critérios de disponibilização de vagas (ocupação e desligamento) e a ocorrência de saídas qualificadas dos usuários da situação de rua, não tendo sido objeto de verificação a regularidade da formalização dos ajustes.

1.3. Normas de auditoria aplicadas na realização do trabalho

A presente fiscalização foi conduzida em conformidade com o Manual de Auditoria Governamental do TCMSP naquilo em que suas normas se aplicam às Inspeções, conforme INF nº 014/SFC/2021. Esse manual é consistente com as Normas Brasileiras de Auditoria do Setor Público (NBASP), desenvolvidas com base nos Princípios Fundamentais de Auditoria (ISSAI 100-199) integrante da Estrutura de Pronunciamentos Profissionais da Intosai.

2. METODOLOGIA

2.1. Critérios adotados

Na presente inspeção foram adotados os seguintes critérios: as previsões do Edital de Credenciamento 002/SMADS/2022; as cláusulas dos termos de contratos celebrados com os hotéis credenciados; as disposições da Portaria nº 46/SMADS/2010; o Manual de Alimentação SMADS; e as normas da ABNT NBR 9050.

2.2. Métodos de coleta e de análise dos dados

Para coleta de dados foram realizados os seguintes procedimentos: visitas *in loco* aos hotéis que fazem parte da amostra, registros fotográficos da infraestrutura dos hotéis, entrevistas com os gerentes dos serviços socioassistenciais nos hotéis, entrevistas com os gestores dos hotéis, solicitação de documentos e informações dos usuários e das atividades realizadas pelas OSCs.

Foram enviadas requisições à SMADS e e-mails aos gerentes dos serviços e gestores de hotéis (peça 9), para complementação de informações para a consecução da fiscalização. Também foram utilizados como fonte os processos administrativos de contratação e pagamento dos serviços.

Além disso, para a busca de informações dos contratos, foram utilizadas informações do Sistema Átomo-Radar do TCMSP.

2.2.1. Critérios para definição da amostra

A escolha dos hotéis que foram visitados teve como base a seguinte seleção:

- Hotéis localizados em diferentes regiões da cidade de São Paulo, com a ressalva de que, dentre os hotéis credenciados pelo Edital nº 02/SMADS/2022, não há hotéis localizados nas regiões Sul e Oeste (Quadro 1).
- Hotéis localizados em bairros diferentes, preferentemente;
- Hotéis de diferentes modalidades de serviço socioassistencial a eles correlacionados, de acordo com os perfis de usuários previstos no edital: Idosos, Adultos, Mulheres e Famílias; e
- Hotéis cujos serviços socioassistenciais correlacionados não tivessem sido objeto de outras fiscalizações recentes do TCMSP, pois, diante do grande número de parcerias celebradas pela SMADS, se mostra importante alcançarmos o maior número possível de diferentes ajustes auditados.

Com base nesses parâmetros, foram selecionados e visitados 6 dos 15 hotéis credenciados (40% do total), conforme Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Hotéis visitados

Hotel	Endereço	Contrato	Vagas	Início do contrato	OSC	TCO	Modalidade	Nome Fantasia
Windsor Hotel	Rua dos Timbiras 444 – Santa Efigênia	28/SMADS/2023	60	20.05.23	Instituto Irmã Dulce	104/2022	CAE Idosos	CAE Hotel Windsor
Brasília Santana Gold Flat	Rua Dr. Olavo Egídio nº 170 - Santana	31/SMADS/2023	62	21.05.23	APOIO	296/2019	CAE Idosos	CA II Santana
Hotel Borba	Rua Joaquim Nabuco, 162 - Brás	08/SMADS/2023	80	10.04.23	CRDC	243/2023	CAE Mulheres	CAEF Hotel Borba
Hotel Ragueb	Av. Ragueb Chohfi, 3692, Jd. Três Marias (São Mateus)	41/SMADS/2023	250	28.06.23	MOCA	193/2022	CA II Adultos	CA II Hotel Ragueb
		65/SMADS/2023		11.08.23				
Reinales Plaza Hotel	Alameda Barão de Limeira 145, Campos Elíseos	24/SMADS/2023	115	20.05.23	CRDC	198/2022	CAE Famílias	CAE Família Hotel Reinales
Hotel Boicorá	Rua Boicorá nº 270, Itaquera	07/SMADS/2023	150	18.04.23	Ass. Cult. Nossa Senhora	242/2023	CA II Adultos	CA São José

Fonte: processo SEI 6024.2022/0008668-1, informação encaminhada pela SMADS e da OSC

2.3. Limitações do trabalho

São limitações ao trabalho as fragilidades estruturais da SMADS que já foram objeto de achados de diversas auditorias executadas, principalmente aquelas relacionadas à falta de informações atualizadas e sistematizadas sobre as atividades e encaminhamentos realizados, assim como sobre os motivos e a quantidade de desligamentos e saídas qualificadas.

3. ACHADOS DE AUDITORIA

3.1. A infraestrutura dos hotéis visitados não atende integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem

a) Situação encontrada

Em relação à infraestrutura dos hotéis credenciados, o item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 estabelece a prestação, minimamente, dos seguintes serviços (peça 6, fl. 2):

a) Acomodação em cômodos individuais ou compartilhados, garantindo neste último, em se tratando de pessoas idosas, acima de 60 (sessenta) anos, a separação por sexos, para no máximo 04 (quatro) pessoas, e com distância mínima de 0,80 metros entre as camas, em atendimentos ao Regulamento de Diretoria Colegiadas – RDC n. 502, de 27 de maio de 2021, com diária que se inicia às 14 horas e termina às 12 horas do dia subsequente, perfazendo um total de 22 (vinte e duas) horas de estadia;

a1) em se tratando de família em situação de rua, deverá garantir a composição familiar em cada cômodo, disponibilizando mais de um, se for o caso, para garantir

proteção integral, resguardando o distanciamento entre as camas contido no item “a” supra;

[...]

h) Sistema de ventilação e equipamento de televisão aberta;

i) Condições mínimas de segurança e acessibilidade nas áreas comuns e vias de acesso e saída dos cômodos, tais como elevadores, rampas e redes de proteção;

Tais provisões também estão descritas nos contratos formalizados com os estabelecimentos hoteleiros da amostra (peça 7), na cláusula que trata das obrigações dos contratados em relação à prestação do serviço de hospedagem.

Em relação à acomodação, constatamos que as camas (beliches) e os colchões utilizados nos Hotéis Ragueb e Boicorá (Anexo 01- Figuras 8 e 11) não pertencem ao estabelecimento hoteleiro, pois foram emprestados pela SMADS. Segundo informação do responsável pelo Hotel Ragueb (peça 8, fl. 5):

À época, o Estabelecimento Hoteleiro tinha disponível ‘Camas de Casal’, e de acordo com a tipologia dos Hóspedes definida pela própria SMADS, se fez necessário sua substituição e adequação, e neste sentido foram disponibilizados, a quantidade de 120 [Cento e Vinte] Beliches, além de 240 [Duzentos e Quarenta] Colchões.

Em sua justificativa, semelhante ao Hotel Ragueb, o responsável pelo Hotel Boicorá alegou (peça 9, fl. 1):

À época, o estabelecimento hoteleiro tinha disponível ‘Camas de casal’, e de acordo com a **Tipologia dos Hospedes** definida pela própria smads, se fez necessário sua substituição e adequação, e neste sentido foram disponibilizadas, por empréstimo a quantidade de 62 beliches(sessenta e dois) e 124(cento e vinte e quatro colchoes).

Após requisição (peça 13), a SMADS enviou os Relatórios Analíticos dos Bens Móveis da PMSP e a Requisição de Empréstimo de Bens Materiais referentes aos hotéis Ragueb e Boicorá, nos quais constam as camas e os colchões disponibilizados pela SMADS (peça 10, fls. 4/8). Em consulta aos processos administrativos do Hotel Ragueb (6024.2022/0012629-2) e Hotel Boicorá (6024.2022/0012630-6), constatamos que no documento “Requerimento de inscrição de Proposta”, respectivamente os docs. 076429625 e 076429651, o público alvo para o hotel foi marcado “Outros” (peça 18, fls. 1 e 45).

O item 7.1 do Edital de Credenciamento n. 02/SMADS/2022 prevê a realização de vistoria técnica ao estabelecimento hoteleiro pela CONTRATANTE para avaliação técnica de compatibilidade e adequação às especificações do objeto.

Em relação ao Hotel Ragueb, a vistoria foi realizada, sendo que o relatório fotográfico e o parecer técnico foram anexados ao processo (docs. 078993568 e 078994337). Constatamos que as camas fotografadas no Hotel Ragueb são beliches (peça 18, fls. 70 e 71). Ademais, no relatório técnico, a análise das alíneas “a” e “a.1”, do item 2.1 do edital traz a seguinte informação: “o imóvel cumpre este requisito” e não há referência a “camas de casal” (peça 18, fls. 91 e 92).

Em relação ao Hotel Boicorá, após a vistoria foram anexados o relatório fotográfico e o parecer técnico (docs. 079049856 e 079050852). Constatamos que as camas fotografadas são de casal (peça 18, fls. 94/103). Ademais, no relatório técnico a análise da alínea “a” do item 2.1 do edital traz a seguinte informação: “o imóvel cumpre este requisito”. Não há referência a “camas de casal” (peça 18, fls. 105 e 106).

Nesse sentido, apesar do Hotel Ragueb já utilizar beliches e colchões fornecidos pela SMADS e o Hotel Boicorá oferecer apenas cama de casal, eles foram credenciados para a disponibilização da hospedagem. Ademais, apesar de as camas e colchões serem de propriedade da SMADS, os hotéis recebem o valor integral da diária.

Em relação ao sistema de ventilação (ventiladores ou ar condicionado), consideramos que o referido sistema deve estar disponibilizado nos quartos e não apenas nas áreas comuns. Dessa forma, constatamos que dentre os seis hotéis visitados, dois possuíam ventiladores em funcionamento. Os hotéis Brasília, Reinales e Windsor não possuem ventiladores instalados nos quartos, e os aparelhos de ar condicionado não estavam funcionando pois estavam quebrados. O Hotel Ragueb não possui sistema de ventilação nos quartos (Anexo I, figuras 36/41).

No tocante ao equipamento de televisão aberta, há previsão na alínea “h” do item 2.1 edital, juntamente com o sistema de ventilação, razão pela qual consideramos a disponibilização de um aparelho por quarto, constatamos que apenas o Hotel Ragueb não disponibiliza aparelho de TV nos quartos, aparelhos de TV estão localizados nas áreas comuns (refeitório e espaço de convivência) (Anexo I, figuras 34/35).

Em relação às condições mínimas de segurança, o edital prevê como exemplo a existência de redes de proteção. Identificamos rede de proteção em quatro dos seis hotéis visitados (Anexo I, figuras 26/33). Nos hotéis Ragueb e Brasília não há rede de proteção nas janelas.

Em relação às normas de acessibilidade, e considerando o previsto no edital (elevadores e rampas), constatamos que somente os hotéis Borba e Brasília atendem ao previsto no instrumento convocatório.

Registramos que o Hotel Ragueb não possui elevador e disponibiliza três vagas para pessoas com dificuldade de locomoção, que são alojadas em quarto situado no piso térreo do estabelecimento, cujo acesso é feito por meio de uma pequena inclinação na entrada do prédio.

O hotel Reinales possui uma escadaria na entrada principal e não possui rampa (Anexo I, figura 48), o que dificulta o acesso. O hotel Windsor possui uma escada com três degraus para o acesso ao refeitório e não possui rampa, o que dificulta ao acesso de cadeirantes (Anexo I, figura 49).

O hotel Boicorá não possui elevadores, rampas ou quartos no piso térreo. O acesso aos quartos é feito por meio de escada. Por não ter acessibilidade, não aceita usuários com dificuldade de locomoção e, dessa forma, não atende as exigências do edital quanto à acessibilidade.

Em nenhum dos hotéis foi identificado avisos sonoros nos elevadores e piso tátil.

Além disso, o Anexo V edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 que trata do Regimento interno dos Hotéis, prevê que para a guarda de pertences: “Deve ser disponibilizado um local para que os indivíduos e famílias guardem seus pertences. No caso dos hotéis, geralmente há armários dentro dos próprios quartos, mas isso varia de cada serviço” (fl. 32, Anexo V edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022).

O Hotel Boicorá não possui armários nos quartos e disponibiliza bagageiro para os usuários, que, conforme o relatório fotográfico (Anexo I – figura 46), o bagageiro fica trancado e só pode ser acessado pelo hóspede juntamente com o orientador socioeducativo do serviço. Ademais, identificamos que o Hotel Ragueb não disponibiliza armários nos quartos ou maleiro, sendo que os pertences dos hóspedes são mantidos sob ou sobre as camas ou no chão dos quartos (Anexo 1 – figuras 8 e 12), descumprindo as exigências do Edital.

Elaboramos a seguir resumo das fragilidades de infraestrutura verificadas nos hotéis visitados:

Quadro 3: Verificação das especificações do item 2.1 do credenciamento nº 02/SMADS/2022 (subitens a, a1, h, i)

Hotel	Infraestrutura						Guarda dos bens
	Acomodação (camas e colchões)	Sistema de ventilação	Equipamento de TV aberta nos quartos	Elevador	Rampa	Rede de proteção	
Windsor Hotel	SIM	SIM*	SIM	SIM	NÃO**	SIM	SIM
Brasília Santana Gold Flat	SIM	SIM*	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM
Hotel Borba	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Hotel Ragueb	SIM***	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Reinales Plaza Hotel	SIM	SIM*	SIM	SIM	NÃO**	SIM	SIM
Hotel Boicorá	SIM**	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM

Fonte: Elaborado pela Auditoria, Anexo I (Registro fotográfico)

*ar condicionado não estava funcionando ou quebrado

** escadas para acessar áreas comuns

*** beliches e colchões disponibilizados pela SMADS

Em relação à fiscalização do contrato, a cláusula nona estabelece que:

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A fiscalização dos serviços contratados será exercida por intermédio de servidor oportunamente designado para tal finalidade, a quem competirá observar a qualidade e a quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.

9.2. A fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE não exime, nem diminui a completa responsabilidade do CONTRATADO por qualquer inobservância ou omissão às Cláusulas contratuais.

O edital traz ainda como obrigações do contratante (peça 6, fl. 19):

4.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com os termos deste documento;

[...]

4.5. Rejeitar no todo ou em parte, a prestação dos serviços executados em desacordo com as exigências do Termo de Referência, Contrato e seus anexos;

4.6. Comunicar ao CONTRATADO, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

[...]

4.9. Aplicar ao CONTRATADO as penalidades regulamentares contratuais, quando necessárias.

Após requisição (peça 13), a SMADS enviou o nome do responsável pelo acompanhamento dos contratos dos hotéis credenciados para prestação de serviço de hospedagem (peça 11).

Em consulta aos processos administrativo e de prestação de contas, referentes aos contratos 41/SMADS/2023 e 65/SMADS/2023 (Hotel Ragueb) e 07/SMADS/2023 (Hotel Boicorá), verificamos que não constam informações acerca da inadequação das camas ofertadas pelos estabelecimentos hoteleiros citados e sobre a disponibilização de beliches e colchões por parte da SMADS. Ademais, não constam nos processos de prestação de contas dos contratos analisados, apontamentos dos fiscais dos contratos quanto às inadequações identificadas durante as visitas realizadas durante a inspeção, e mencionadas neste tópico.

Diante do exposto, concluímos que os hotéis contratados não estão atendendo integralmente às obrigações contratuais previstas na prestação de serviço de acomodação, no tocante à infraestrutura oferecida pelos estabelecimentos hoteleiros.

b) Critério(s)

Edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 (item 2.1, cláusula nona e o Anexo V, peça 6) e os respectivos contratos (peça 7).

c) Evidência(s)

Aspectos estruturais inadequados verificados nas visitas realizadas e registrados no Relatório Fotográfico (Anexo I), peça 20.

d) Causa(s)

A ineficácia da fiscalização dos serviços prestados pelos hotéis, de competência do fiscal de cada contrato, e o não cumprimento integral das cláusulas contratuais pelos hotéis.

e) Efeito(s)

Os usuários não estão sendo atendidos integralmente em sua necessidade, além do prejuízo ao erário que paga por um serviço realizado aquém do contratado.

3.2. Os serviços de limpeza e higienização dos cômodos dos hotéis visitados não atendem integralmente às especificações previstas no item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem

a) Situação encontrada

Em relação à limpeza e higienização das acomodações, a alínea “g” do item 2.1 do Edital de Credenciamento nº 02/SMADS/2022 estabelece a prestação mínima do seguinte serviço: “g) Limpeza e higienização semanal das acomodações ou em periodicidade inferior se, por razões de higiene, houver necessidade”.

Dentre os seis hotéis visitados (Quadro 2), obtivemos informação de que cinco deles realizavam a limpeza e higienização das acomodações no mínimo duas vezes por semana, sendo que nos Hotéis Windsor, Reinales e Brasília, os hóspedes estão autorizados a utilizar vassoura, rodo e pano de chão para manter a limpeza do quarto, além da limpeza feita pelo hotel. Os hotéis Boicorá e Borba alegaram que não permitem o uso de vassoura ou rodo pelos conviventes por risco de agressão.

Constatamos que no Hotel Ragueb não é feita a limpeza e higienização das acomodações, sendo que essa tarefa é realizada pelos hóspedes, conforme previsto no Regimento Interno do CA II Hotel Ragueb, item DORMITÓRIO (peça 11, fl. 3)

Segundo informação da gerente do serviço, o gestor do hotel disponibiliza um kit limpeza por quarto (Anexo 1 – figura 47) e os usuários são sensibilizados pelas técnicas do serviço a realizarem a limpeza dos quartos e dos banheiros, sendo que a tarefa é organizada de forma a haver um rodízio entre os conviventes do mesmo quarto. Alega também que, caso o quarto e o banheiro estejam extremamente sujos, é solicitada a limpeza pela equipe do hotel.

Todavia, verificamos a precariedade da higienização dos banheiros realizada pelos hotéis Windsor, Brasília, Ragueb e Reinales, uma vez que constatamos a ocorrência de mofo nos rejuntas dos azulejos dos chuveiros e nos tetos dos banheiros nos hotéis citados (Anexo I – figuras 17, 18, 20, 22 e 25).

Em relação à fiscalização do contrato, a cláusula nona estabelece que:

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A fiscalização dos serviços contratados será exercida por intermédio de servidor oportunamente designado para tal finalidade, a quem competirá observar a qualidade e a quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.

9.2. A fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE não exime, nem diminui a completa responsabilidade do CONTRATADO por qualquer inobservância ou omissão às Cláusulas contratuais.

Após requisição (peça 13), a SMADS enviou o nome do responsável pelo acompanhamento dos contratos dos hotéis credenciados para prestação de serviço de hospedagem (peça 11).

Ademais, não constam nos processos de prestação de contas dos contratos analisados, apontamentos dos fiscais dos contratos quanto à precariedade da limpeza e higienização dos quartos e banheiros identificadas durante as visitas realizadas durante a inspeção.

Diante do exposto, com exceção dos hotéis Boicorá e Borba, concluímos que os serviços de limpeza e higienização das acomodações não estão atendendo integralmente às obrigações contratuais previstas na prestação de serviço de acomodação.

b) Critério(s)

Edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 (item 2.1, cláusula nona e o Anexo V) e previsões do Regimento Interno do CA II Hotel Ragueb, item DORMITÓRIO (peça 12, fl. 3).

c) Evidência(s)

Precariedades de limpeza constatadas nas visitas realizadas e registradas no Relatório Fotográfico (Anexo I – figuras 17, 18, 20, 22 e 25), peça 20.

d) Causa(s)

A ineficácia da fiscalização dos serviços prestados pelos hotéis, de competência do fiscal de cada contrato, e o não cumprimento integral das cláusulas contratuais pelos hotéis.

e) Efeito(s)

Os usuários não estão sendo atendidos integralmente na sua necessidade, além do prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

3.3. A ocupação das vagas dos hotéis não atende integralmente ao perfil do público alvo especificado no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022

a) Situação encontrada

Durante as visitas aos hotéis, entrevistamos os gerentes dos serviços prestados pelas OSCs parceiras responsáveis pela execução do serviço socioassistencial correlacionado a cada Hotel, descritos no Quadro 2, acerca da forma de ocupação da vaga, assim como dos critérios de ocupação e desligamento, uma vez que são esses serviços que direcionam os usuários às vagas disponibilizadas nos hotéis a eles vinculados.

Identificamos que, em sua maioria, os serviços disponibilizam as vagas por meio do sistema SISA e os usuários são encaminhados para os hotéis com apoio da Coordenação de Pronto Atendimento Social (CEPAS), por meio da Central de Vagas da SMADS, intermediados pelo Centro POP ou pelo CREAS.

Solicitamos informações adicionais à SMADS acerca dos critérios para ocupação das vagas, e a Secretaria informou que:

II - (e) Quais os critérios para ocupação das vagas nos hotéis.

Cada hotel possui a sua tipologia específica para o melhor atendimento da população em situação de vulnerabilidade, de forma a respeitar as suas necessidades específicas e garantir a proteção e a individualidade de cada usuário. Nesse sentido, a oferta de vagas ocorre por livre demanda entre aquelas pessoas que se enquadrem na tipologia de cada equipamento (peça 14, fl. 22).

Em relação ao perfil do público alvo, o Anexo V do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022, que trata do Regimento Interno prevê:

Perfil do usuário (PÚBLICO ALVO)

Os CREAS e os Centros Pops deverão analisar o perfil das pessoas a serem encaminhadas para os hotéis. (aqui é necessário um alinhamento com a Central de Vagas).

Encaminhar as pessoas que já se encontram acolhidas em outros serviços, e que possuem autonomia para realizar as atividades da vida diária e, ainda, com organização interna (autonomia cognitiva).

Pessoas com idade igual ou acima de 18 anos.

As crianças e adolescente serão acolhidas somente com os responsáveis legais e com documentos que comprovem (peça 6, fl. 27, Anexo V do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022)

Embora haja as citadas previsões no Edital, identificamos que dos seis hotéis visitados, três recebem usuários que não se encontravam acolhidos em outros serviços: o Hotel Borba (CAE Mulheres) e os Hotéis Raqueb e Boicorá (CA II Adultos).

Segundo informações dos gerentes dos serviços correlacionados, as vagas são disponibilizadas no SISA diariamente e sua ocupação ocorre por meio da Central de Vagas, por encaminhamentos feitos diretamente pelo CREAS ou por procura espontânea de usuários.

Além disso, a Portaria nº 38/SMADS/2023, publicada em 12.06.23, que dispõe sobre o funcionamento dos Serviços de Acolhimento para População em Situação de Rua e sobre sua articulação com a Coordenação de Pronto Atendimento Social, prevê em seu art. 1º: Os Serviços de Acolhimento para População em Situação de Rua deverão assegurar acolhida da demanda espontânea, conforme previsto na Portaria 46/SMADS/2010.

Como exemplo, o Hotel Raqueb possui um formulário de Porta Aberta, para receber usuários por meio de demanda espontânea (peça 15, fl. 24), e também atende usuários para pernoite sem a necessidade de vinculação ao serviço socioassistencial (peça 15 fls. 23 e 24).

Ademais, a SMADS informou que:

Busca-se, comumente, durante a avaliação realizada pelo trabalho socioassistencial inicial, que aqueles a serem atendidos por esse serviço estejam em condições de maior autonomia, com capacidade de melhor aproveitamento da oferta como forma de reestruturação social. A priorização, no entanto, sempre leva em conta a necessidade decorrente do nível de exposição e do grau de vulnerabilidade da pessoa, de forma que a oferta da vaga atenda ao público que mais demande proteção (peça 10, fl. 22).

Em que pese o determinado pela Portaria 38/SMADS/2023 sobre o atendimento à demanda espontânea, assim como a informação da SMADS acerca da importância da priorização da oferta de acordo com o nível de exposição e do grau de vulnerabilidade da pessoa, tais critérios não estão em alinhamento com o perfil do público alvo no estabelecido Edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 - Anexo V, e compromete a aderência ao serviço e o melhor aproveitamento da oferta como forma de reestruturação social.

b) Critério(s)

Edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 - Anexo V (peça 6, fl. 27)

c) Evidência(s)

Constatações de que a forma de preenchimento das vagas nos hotéis não atende integralmente os requisitos previstos no Edital, realizadas por meio de análise do Relatório de vagas do CAE Mulheres Hotel Borba (peça 15, fls. 1/3), do Relatório de motivos da saída nominal do CA Hotel Ragueb (peça 15, fls. 4/23) e do Formulário Porta Aberta para o CA Hotel Ragueb (peça 15, fl.24).

d) Causa(s)

A priorização da oferta das vagas ao público que demanda proteção sem que haja um alinhamento com a definição do perfil dos usuários a serem encaminhados para os serviços de acolhida nos hotéis.

e) Efeito(s)

Alta rotatividade e comprometimento da aderência dos usuários aos serviços disponibilizados pelos hotéis, intensificados pela possibilidade de demanda espontânea e pernoite, impactam na garantia das condições para a saída qualificada.

3.4. O objetivo do serviço de hospedagem em hotéis não está sendo atendido, considerando o baixo número de usuários desligados por saída qualificada

a) Situação encontrada

Em relação à saída qualificada, aquela relacionada à reinserção do usuário do serviço na sociedade, o Anexo V do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 que trata do Regimento Interno dos hotéis prevê:

PERMANÊNCIA NO SERVIÇO

Com exceção dos idosos, os demais públicos terão o tempo de permanência estipulados na tipificação do serviço, lembrando que os serviços de acolhimento são temporários e visam à saída qualificada

O mesmo Anexo V também prevê como atribuição das OSCs parceiras nos serviços socioassistenciais vinculados aos hotéis: “desenvolver o seu trabalho com a tipologia do serviço e o que prevê a Portaria n. 46/SMADS/2010 (peça 6, fl.26).

O Anexo I da Portaria nº 46/SMADS/2010 dispõe sobre a tipificação dos serviços socioassistenciais da SMADS, dentre eles os “Centros de Acolhida”, estabelecendo as seguintes modalidades: Centro de Acolhida Adultos I por 16 horas; Centro de Acolhida Adultos II por 24 horas e Centro de Acolhida Especial (Idosos, Mulheres, Pessoas em Convalescência e Famílias).

Além disso, a referida portaria detalha os objetivos específicos desses serviços:

Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as modalidades de atendimento ou da situação da população atendida;

Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo da população em situação de rua;

Promover ações para a reinserção familiar e comunitária;

Possibilitar condições de acesso a rede de serviços socioassistenciais, a benefícios assistenciais e demais políticas públicas.

De acordo com o Item IV, 4 Da Nota Técnica 1/SMADS/2023:

4. Saída qualificada: caracteriza-se pela superação da situação de risco social que ensejou o acolhimento, devido a compreensão do usuário frente às suas demandas e sucesso das ações adotadas pela rede socioassistencial e demais políticas públicas em conjunto com o próprio usuário. A desvinculação por saída qualificada em geral associa-se ao entendimento de que o usuário não apresenta mais demandas que justifiquem o atendimento no serviço de proteção social de alta complexidade. Nesse caso, é obrigatória a elaboração de relatório técnico detalhado, e a inserção deste no SISA contextualizando a trajetória do usuário e fundamentando o motivo da desvinculação. São motivos de desvinculação que configuram saída qualificada, por exemplo: inserção no mercado de trabalho e moradia autônoma.

Da análise dos regulamentos citados acima depreende-se que a autonomia para a saída qualificada da situação de rua é um processo que deve ser estimulado e construído com o usuário durante sua permanência no serviço.

Os gerentes dos serviços socioassistenciais apresentaram a relação das atividades realizadas com os usuários alocados nos hotéis visitados (peça 16) e informaram que os conviventes são sensibilizados a participar, visto que a participação não é obrigatória. Adicionalmente, as Assembleias, previstas no Regimento Interno preconizado no edital de credenciamento

nº 02/SMADS/2022, são realizadas mensalmente, mas com baixa participação dos usuários (peça 16, fls. 81/100).

Verificamos também os Planos Individuais de Atendimento (PIAs), elaborados pelas técnicas dos Centros de Acolhida vinculados aos hotéis, e constatamos que alguns apresentam informações limitadas sobre o acompanhamento e encaminhamentos realizados para cada atendimento. Ademais, os gestores dos serviços informaram que os principais encaminhamentos feitos pelos técnicos se referem a serviços de saúde (CAPS Mental e CAPS AD), CATE (vagas de trabalho) e documentação pessoal (RG e CPF).

Os dados relativos aos usuários devem ser alimentados no SISA, no entanto, constatamos que os serviços Hotel Borba e Hotel Boicorá apresentam deficiências operacionais (equipamentos eletrônicos insuficientes) e atrasos na inserção dos dados dos usuários no sistema.

Solicitamos a relação de usuários que se desligaram do serviço e os motivos do desligamento (peça 17) conforme quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Saídas Qualificadas (retorno à família ou moradia autônoma) – em 2023

Hotel / Serviço	Quantidade de desligamentos						
	Excesso de faltas	Infração ao Regulamento	Sem justificativa	Saída Qualificada		Outros	Total
Boicorá/ CA II Adultos	148	22	38	09	3,2%	64	281
Santana/ CAE Idosos	25	22	11	08	11,3%	05	71
Ragueb/ CA II Adultos	136	21	38	76	21,5%	82	353
Borba/ CAE Mulheres	26	02	01	10	23,8%	03	42
Windsor/ CAE Idosos	27	18	13	08	10,8%	08	74
Reinales/ CAE Família	02	18	19	03	5,6%	12	54

Fonte: Relação de desligamentos e de saídas qualificadas (peça 17)

Constatamos que, em sua maioria, os desligamentos são causados por excesso de faltas ao serviço (máximo de 3 faltas permitidas), infração ao regulamento e saída sem justificativa, sendo que, para todos os hotéis analisados, menos de um quarto dos desligamentos de usuários ocorrem pela saída qualificada, ou seja, por retorno à convivência familiar ou moradia autônoma.

Dessa forma concluímos que a efetividade das ações/atividades de atendimento social e os encaminhamentos de saúde realizadas pela OSC parceria encontram barreiras no perfil dos usuários dos serviços e na dificuldade de aderência dos usuários em participar nas atividades

propostas, cabendo à SMADS analisar mais criteriosamente o perfil dos usuários encaminhados para acolhimento em hotéis, uma vez que o objetivo previsto não está sendo alcançado, assim como reavaliar a finalidade de tal estratégia, pois, os custos com o serviço de hospedagem são superiores aos custos do serviço de acolhimento prestado diretamente pela OSCs parceiras.

b) Critério(s)

Anexo I da Portaria 46/SMADS/2010.

Edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 - Anexo V (peça 6, fl. 27).

c) Evidência(s)

Verificação de que as saídas, ou desligamentos de usuários dos serviços vinculados aos hotéis não estão atendendo o objetivo visado, efetuado por meio da análise do Relatório de atividades realizadas pelos OSCs nos hotéis visitados (peça 16) e da Relação de desligamentos e de saídas qualificadas (peça 17).

d) Causa(s)

A priorização da oferta das vagas ao público que mais demande proteção, sem que haja um alinhamento com a definição do perfil dos usuários a serem encaminhados para vagas nos serviços de acolhida em hotéis.

e) Efeito(s)

Alta rotatividade de usuários nos hotéis e comprometimento da aderência dos usuários na construção do processo de saída das ruas.

4. CONCLUSÃO

Dos procedimentos de auditoria executados na presente inspeção, constatamos que a infraestrutura dos hotéis visitados não atende integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem.

Em relação aos serviços de limpeza e higienização dos cômodos dos hotéis visitados, constatamos que não são realizados de forma a atender integralmente às especificações previstas no item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem.

Ademais, a ocupação das vagas dos hotéis não atende integralmente ao perfil do público alvo especificado no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022, gerando baixa aderência às atividades propostas pelos serviços e elevado número de desligamentos, causados por excesso de faltas ao serviço (máximo de 3 faltas), infração ao regulamento e saída sem justificativa.

Por derradeiro, os serviços socioassistenciais prestados nos hotéis apresentam baixa quantidade de usuários desligados por saída qualificada, isto porque a autonomia para a saída qualificada da situação de rua é um processo que deve ser estimulado e construído com o usuário durante sua permanência no serviço, sendo que tal permanência pode estar sendo afetada pela dificuldade de aderência do usuário à proposta de trabalho do serviço, quer seja por utilizar o serviço de forma emergencial (pernoite ou baixas temperaturas) ou pela não obrigatoriedade de participação nas atividades propostas, o que afeta o alcance do objetivo primordial no serviço de acolhimento, que é a saída qualificada.

5. ANÁLISE DOS ELEMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO

5.1. A infraestrutura dos hotéis visitados não atende integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem (Subitem 3.1)

Agente 1:

- a) Agente e cargo: Windsor Hotel LTDA ME
- b) Período de exercício no cargo: não se aplica
- c) Data/período da ação ou omissão: 20.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: o sistema de ventilação dos quartos não estava funcionando ou quebrado e o acesso ao refeitório é por meio de escada e não possui rampa para acessar o refeitório.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 2:

a) Agente e cargo: Condomínio Edifício Brasília SMALL TOWN FLAT Service II

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 21.05.23 a setembro de 2023

d) Conduta: o sistema de ventilação dos quartos não estava funcionando ou quebrado e as janelas dos quartos não têm rede de proteção.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 3:

a) Agente e cargo: FM Muniz Participações LTDA – EPP (Hotel Ragueb)

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 18.04.23 a setembro de 2023

d) Conduta: inexistência de sistema de ventilação nos quartos, as janelas não têm rede de proteção, as camas e colchões não são do hotel e sim fornecidos pela SMADS, não tem equipamento de TV nos quartos, não tem armários ou bagageiro para os usuários e não tem elevadores.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 4:

a) Agente e cargo: Reinales Plaza Hotel LTDA EPP

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 20.05.23 a setembro de 2023

d) Conduta: o sistema de ventilação dos quartos não estava funcionando ou quebrado e não possui rampa na entrada do hotel, uma vez que o acesso ao hotel é por meio de escadas.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 5:

a) Agente e cargo: empresa Yasmin Vilalva de Melo 39626351810 ME (Hotel Boicorá)

- b) Período de exercício no cargo: não se aplica
- c) Data/período da ação ou omissão: 18.04.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: as camas e colchões não são do hotel e sim fornecidos pela SMADS e não tem elevadores, de forma que não recebem usuários que necessitem de quartos acessíveis.
- e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 6:

- a) Agente e cargo: C.A.T., fiscal do contrato (titular) R.F. n. 587.373-8 (Hotéis Windsor e Reinales)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 24.05.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 24.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade e na quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.
- e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

Agente 7:

- a) Agente e cargo: C.E.S.S., fiscal do contrato, (titular), R.F. n. 858.599.7, (Hotel Brasília)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 19.05.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 19.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade e na quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.
- e) Nexó de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação

Agente 8:

- a) Agente e cargo: M.N.M.S., fiscal do contrato, (titular) RF 839.160-2 (Hotel Raguebb)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 28.06.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 28.06.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade e na quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.
- e) Nexó de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

Agente 9:

a) Agente e cargo: M.M.J., fiscal do contrato (titular) R.F. 808.236.7 (Hotel Boicorá)

b) Período de exercício no cargo: 18.04.23 a 05.05.23

c) Data/período da ação ou omissão: 18.04.23 a setembro de 2023

d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade e na quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.

e) Nexos de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

Agente 10:

a) Agente e cargo: C.E.S.S., fiscal do contrato (suplente) (RF. n. 858.599.7, (Hotel Brasília)

b) Período de exercício no cargo: 18.04.23 a setembro de 2023

c) Data/período da ação ou omissão: 18.04.23 a setembro de 2023

d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade e na quantidade de fornecimento do objeto contratado, durante sua vigência.

e) Nexos de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões

contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

5.2. Os serviços de limpeza e higienização dos cômodos dos hotéis visitados não atendem integralmente às especificações previstas no item 2.1 do edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem (Subitem 3.2)

Agente 1:

a) Agente e cargo: Windsor Hotel LTDA ME

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 20.05.23 a setembro de 2023

d) Conduta: a precariedade da higienização dos banheiros realizada pelo hotel, uma vez que constatamos a ocorrência de mofo nos rejuntas dos azulejos dos chuveiros (Anexo I – figuras 17 e 18), peça 20.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 2:

a) Agente e cargo: Condomínio Edifício Brasília SMALL TOWN FLAT Service II

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 21.05.23 a setembro de 2023

d) Conduta: a precariedade da higienização dos banheiros realizada pelo hotel, uma vez que constatamos a ocorrência de mofo nos rejuntas dos azulejos dos chuveiros (Anexo I – figura 20), peça 20.

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 3:

a) Agente e cargo: FM Muniz Participações LTDA – EPP (Hotel Ragueb)

b) Período de exercício no cargo: não se aplica

c) Data/período da ação ou omissão: 18.04.23 a setembro de 2023

d) Conduta: o hotel não realiza a limpeza e higienização dos banheiros, uma vez que constatamos que a limpeza é feita pelos usuários, além da ocorrência de mofo nos rejuntas dos azulejos dos chuveiros e nos tetos dos banheiros. (Anexo I – figuras 22, 23 e 47), peça 20

e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 4:

a) Agente e cargo: Reinales Plaza Hotel LTDA EPP

- b) Período de exercício no cargo: não se aplica
- c) Data/período da ação ou omissão: 20.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: a precariedade da higienização dos banheiros realizada pelo hotel, uma vez que constatamos a ocorrência de mofo nos rejuntas dos azulejos dos chuveiros e nos tetos dos banheiros (Anexo I – figura 25), peça 20
- e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade de atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, resultando em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Tendo em vista que o agente privado é pessoa jurídica, não será aplicável a análise do elemento subjetivo da conduta/ou sua reprovabilidade.

Agente 5:

- a) Agente e cargo: C.A.T., fiscal do contrato (titular) R.F. n. 587.373-8 (Hotéis Windsor e Reinales)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 24.05.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 24.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade na execução do objeto contratado, durante sua vigência, em desconformidade ao item 3.1.10 do Edital.
- e) Nexo de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

Agente 6:

- a) Agente e cargo: C.E.S.S., fiscal do contrato, (titular), R.F. n. 858.599.7, (Hotel Brasília)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 19.05.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 19.05.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na qualidade na execução do objeto contratado, durante sua vigência, em desconformidade ao item 3.1.10 do Edital.
- e) Nexó de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.
- f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação

Agente 7:

- a) Agente e cargo: M.N.M.S., fiscal do contrato, (titular) RF 839.160-2 (Hotel Ragueb)
- b) Período de exercício no cargo: a partir de 28.06.23
- c) Data/período da ação ou omissão: de 28.06.23 a setembro de 2023
- d) Conduta: À vista da designação de fiscal dos serviços contratados, ao servidor deixou de observar problemas na prestação do objeto contratado, durante sua vigência, em desatendimento ao item 3.1.10 do Edital.
- e) Nexó de causalidade: Ao não observar a obrigatoriedade do estabelecimento hoteleiro em atender integralmente às especificações previstas no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 e às previsões contratuais do serviço de hospedagem, a ação do agente resultou em prejuízo ao erário pela realização de serviço aquém do contratado.

f) Elemento subjetivo da conduta: Não identificamos elementos para esta avaliação.

5.3. A ocupação das vagas dos hotéis não atende integralmente ao perfil do público alvo especificado no edital de credenciamento nº 02/SMADS/2022 – (Subitem 3.3)

Não foi possível identificar o(s) agente(s) que deu(ram) causa à irregularidade, assim, consoante o disposto no art. 122 do Regimento Interno do TCMSP, o ordenador da despesa ou o dirigente máximo da entidade municipal, CARLOS ALBERTO DE QUADROS BEZERRA JUNIOR - SECRETÁRIO MUNICIPAL, deverá ser intimado para indicar o(s) agente (s) que deu(ram) causa à(s) irregularidade(s) apontada(s).

5.4. O objetivo do serviço de hospedagem em hotéis não está sendo atendido, considerando o baixo número de usuários desligados por saída qualificada. – Subitem 3.4)

Considerando-se que o referido achado tem natureza operacional ou de gestão (propósito de registrar aprimoramentos), não há que se falar em análise dos elementos de responsabilização neste caso. A proposta de encaminhamento relativa a este achado consta do item 6.

6. PROPOSTAS DE ENCAMINHAMENTOS

6.1. Proposta de recomendação

- a) Recomendar à SMADS que avalie a sugestão de elaborar normativo para uniformizar os critérios para a análise técnica dos encaminhamentos para vagas em hotéis, considerando o perfil do público alvo especificado para o serviço de acolhida em hotéis, com vistas a garantir maior adesão ao programa e aumentar o quantitativo de saídas qualificadas (**subitens 3.3 e 3.4**).

7. ANEXOS/APÊNDICES

Anexo I – Relatório Fotográfico

peça 20

Em 25.10.23

Em

GISELLE DE O. C. CAMPOS FERREIRA
Auditora de Controle Externo

MARIANA MENDES CRUZ FERREIRA
Supervisora de Controle Externo 8

RP: S.T.M.N.