



CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

SERVIÇO DE APOIO A FAMILIARES E PESSOAS DESAPARECIDAS



# FICHA TÉCNICA

## **Prefeitura do Município de São Paulo**

*Bruno Covas / Ricardo Nunes*

## **Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)**

*Ana Claudia Carletto*

## **Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)**

*Raissa Monteiro Saré*

## **Divisão de Localização de Familiares e Desaparecidos**

*Darko Hunter*

### **Concepção**

*Amanda Theodoro de Souza*

### **Organização**

*Juliana Helena Bonat*

### **Grupo de Trabalho**

*Alcyr Barbin Neto*

*Bárbara Mariano Vicente*

*Darko Hunter*

*Ester Fátima Vargem Rodrigues*

*Jefferson de Moura*

*Luiza Rabinovici Trotta*

*Milena Cristina de Abreu Marques*

*Roseclaire de Jesus Balduino Braga*

*Paula Santos de Jesus*

*Thiago Soares Fraga*



## **Assessoria de Comunicação (ASCOM)**

*Cesar Guerrero*

**Coordenador de Comunicação**

*Beto Cavalcante*

**Coordenador de Criação**

*Eliza Raquel Souza*

**Projeto Gráfico e Diagramação**

## APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda sendo abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica e sexual, Casa Eliane de Grammont, e também comemoramos os 12 anos do primeiro serviço especializado de prevenção e combate ao racismo, bem como a recente expansão e consolidação de uma rede mais ampliada e diversa de serviços atuantes na promoção e defesa de direitos de imigrantes e refugiados, pessoas idosas, população LGBTI+, pessoas desaparecidas, pessoas em situação de rua, de povos tradicionais e indígenas, além de mulheres e pessoas vítimas de racismo.

Contudo, a despeito dessa ampliação, percebemos nos últimos anos que não bastaria uma atuação setorial e especializada para atender e promover direitos humanos em uma metrópole complexa e desigual como São Paulo. Era necessário uma abordagem, um olhar, que considerasse que essas diversas vulnerabilidades incidem e, muitas vezes, se sobrepõem na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional sobre cada cidadã(o). Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam em nossos serviços, no atendimento direto à(ao) cidadã(o), assim como a consulta aos diversos materiais, normas e guias já produzidos no passado, como a “Norma

Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo" (2011) e o "Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência" (2010).

O documento que agora se apresenta é fruto desse trabalho conjunto e coordenado, que envolveu as diferentes áreas da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, desde as pessoas que atuam no atendimento à(ao) cidadã(o) aos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio. Nele, você poderá encontrar o histórico, os princípios, objetivos, diretrizes, perfil da equipe, especificação dos recursos materiais, referências para a atuação intersetorial, os procedimentos e fluxos do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas. O principal objetivo deste documento é orientar os profissionais que atuam no referido equipamento, mas ele pode servir também às(aos) cidadã(os) e a outros agentes públicos que buscam compreender o funcionamento de nossa Rede, aumentando também a transparência de nossos serviços. E para que o serviço prestado pelos nossos equipamentos acompanhem sempre as complexas e dinâmicas demandas colocadas por nossa cidade, pretendemos revisá-lo com uma periodicidade recorrente.

Esperamos que a leitura e compreensão da Norma Técnica e Procedimento Operacional Padrão do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas contribuam para o melhor serviço prestado à/ao cidadã/ão paulistana/o!

Boa leitura!

**Ana Cláudia Carletto**

**Secretária Municipal de Direitos Humanos e Cidadania**

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>NORMA TÉCNICA</b>	<b>10</b>
<b>PERFIL DO EQUIPAMENTO</b>	<b>11</b>
Contexto de criação do equipamento	13
Principais documentos e legislação de referência	16
Objetivos do equipamento	17
Princípios para o atendimento	18
Diretrizes para prestação dos serviços	19
Direitos da(o) cidadão que acessa o serviço e orientações	22
<b>OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS</b>	<b>26</b>
Serviços ofertados	26
Recursos necessários para oferta dos serviços	29
<b>ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE</b>	<b>37</b>
Diretrizes para atuação em rede	37
Potenciais parceiros para atuação em rede	39
<b>SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>42</b>
Supervisão	42
Monitoramento e Avaliação	42
<b>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</b>	<b>44</b>
<b>ATENDIMENTO INICIAL</b>	<b>45</b>
Procedimento	45
Quadro síntese	47
Fluxograma	48
<b>ATENDIMENTO ESPECIALIZADO</b>	<b>49</b>
<b>RECEBIMENTO E COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DE DESAPARECI- MENTO</b>	<b>50</b>
Procedimento	50
Quadro síntese	52
Fluxograma	53
<b>APOIO À BUSCA DE PESSOAS DESAPARECIDAS</b>	<b>54</b>

Procedimento	54
Quadro síntese	55
Fluxogramas	55
<b>APOIO À BUSCA DE FAMILIARES PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E MUNICÍPES ATENDIDOS POR SERVIÇOS PÚBLICOS EM ESTADO INCONSCIENTE, DE PERTURBAÇÃO MENTAL OU IMPOSSIBILITADOS DE SE COMUNICAR OU SE IDENTIFICAR</b>	<b>56</b>
Procedimento	56
Quadro síntese	58
Fluxograma	58
<b>APOIO À BUSCA DE FAMILIARES EM CASO DE ÓBITO NÃO IDENTIFICA- DOS OU IDENTIFICADOS E NÃO RECLAMADOS</b>	<b>59</b>
Procedimento	59
Quadro síntese	59
Fluxograma	60
<b>ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚ- BLICOS</b>	<b>61</b>
Procedimento	61
Quadro síntese	63
Fluxograma	64
<b>ATIVIDADES COLETIVAS</b>	<b>65</b>
Procedimento	65
Quadro síntese	67
Fluxograma	68
<b>ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>72</b>

## INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas (SAFD). Para facilitar a leitura o material foi dividido entre a Norma Técnica (NT), que abrange a organização para gestão do serviço, do espaço e da atuação em rede, e o Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha e oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

As orientações consolidadas neste manual não conseguem esgotar todos os desafios e rotinas que poderão surgir no dia-a-dia. Pretendem apoiar o trabalho das equipes de atendimento, a partir das demandas mais recorrentes aos serviços. Por isso é importante que seja lido e utilizado com a flexibilidade necessária para o atendimento das demandas complexas e multifacetadas da população atendida.

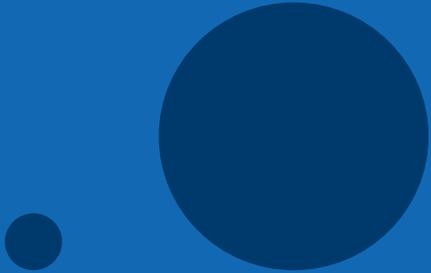
Na NT é possível encontrar o perfil detalhado do equipamento e da equipe, contendo: principais documentos e legislação de referência, seus objetivos, princípios e diretrizes para o trabalho, o detalhamento sobre os recursos necessários para a oferta do serviço, as diretrizes e potenciais parceiros para atuação em rede, bem como orientações para supervisão, monitoramento e avaliação do serviço.

No POP, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (Procedimentos)<sup>1</sup>, da consolidação das macroetapas da operação (Quadros sínteses) e de diagramas que indicam o processo de atendimento descrito considerando desde o acesso da(o) cidadã(o) ao serviço, até sua saída (Fluxogramas). O trabalho foi segmentado nas rotinas para:

---

**1** Para as atividades de integração do serviço à rede local não são apresentados fluxogramas e quadros síntese devido à natureza do trabalho, que não prevê interação direta com a(o) cidadã(o).

- 1)** Busca Ativa / Atendimento inicial (triagem);
- 2)** Atendimento especializado, nos casos de:
  - A.** Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento e apoio à busca de pessoas desaparecidas;
  - B.** Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar;
  - C.** Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados;
  - D.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada.
- 3)** Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social e a participação social.
- 4)** Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória.



# **NORMA TÉCNICA**



## PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas integra a Rede Municipal de Atendimento de Direitos Humanos, tendo sua atuação voltada para a promoção de respostas adequadas e efetivas às múltiplas necessidades das pessoas desaparecidas, de seus familiares e demais solicitantes de busca por pessoas desaparecidas, bem como das pessoas que buscam contato familiar. O Serviço atua em articulação com a rede local, visando ampliar a capilaridade da temática nas outras redes e serviços, realizando capacitações e ações de sensibilização, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que as pessoas desaparecidas no município de São Paulo, seus familiares e demais solicitantes possam ter acesso a seus direitos e a outros serviços plenamente.

O Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas está vinculado à Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos, da SMDHC, e diferencia-se dos demais equipamentos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos por ser ofertado, presencialmente, em dois locais diferentes: no Posto Avançado da Diretoria de Localização Familiar e Desaparecidos, localizado na Região da Luz e com atendimento prioritário a familiares de pessoas desaparecidas que estão à procura na região conhecida como Cracolândia, e no Núcleo de Direitos Humanos da Região Central, vinculado à Ouvidoria de Direitos Humanos da mesma Secretaria. A equipe de atendimento do Serviço atua de forma matricial, sendo distribuída entre o Posto Avançado, o Núcleo de Direitos Humanos Central e a própria Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos.

### **Públicos do equipamento<sup>2</sup>**

#### **1. Familiares e solicitantes de busca por pessoas desaparecidas;**

---

**2** Nos casos em que o serviço for demandado por pessoas com idade inferior a 18 anos, crianças e adolescentes, deve ser ofertado o acolhimento inicial e avaliado o melhor encaminhamento, a partir de protocolo específico de atendimento a esse público, envolvendo os serviços e órgãos do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente.

2. Pessoas em busca de contato familiar;
3. Agentes públicos.

### **Horário de funcionamento**

#### ***Núcleo de Direitos Humanos Central:***

Rua Dr. Falcão Filho, 69 – Centro – CEP 01007-010

Segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00.

#### ***Posto Avançado da Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos:***

Rua Mauá, nº 36 – próximo à Estação Júlio Prestes Santa Cecília

Centro - CEP 01.028-000

2ª a 6ª feiras – das 9h às 17h

## Contexto de criação do equipamento

Ainda no ano de 2007, a Central de Atendimento Permanente de Emergências (CAPE- SMADS), ao atuar para o desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários de pessoas em situação de rua, passou a resolver vários casos de desaparecimento ao colocar as pessoas que estavam nas ruas por condições de saúde mental em contato com os familiares que estavam à sua procura. Desta forma, surgiu o trabalho conjunto da CAPE-SMADS com a 4ª Delegacia de Investigação sobre Pessoas Desaparecidas da<sup>3</sup> Cidade de São Paulo, onde eram efetuados os Boletins de Ocorrência de Encontro de Pessoa.

Em 2013, foi criado o Departamento Especializado em Localização Familiar e Desaparecidos (DELFD) no Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População em Situação de Rua (CREAS-POP) da Barra Funda, que atuava indiretamente nos Centros de Acolhimento vinculados à SMADS. Neste mesmo ano, é criado o alerta de desaparecimento nos sistemas dos centros de acolhimento da SMADS, mecanismo que contribuiu muito para a localização de pessoas que se encontravam nestes serviços. A criação desse alerta ainda pode ser considerada uma vanguarda na integração dos sistemas públicos para a localização de pessoas desaparecidas. Ainda em 2013, o Departamento realizou também uma parceria com o Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos – MP-SP, com vistas de troca de informações sobre pessoas desaparecidas.

Em 2015, foi criado, na Região da Luz, o Posto Avançado do Departamento de Localização Familiar e Desaparecidos, com o objetivo de realizar o atendimento prioritário a familiares de pessoas desaparecidas que estão à procura presencial de seus entes na região conhecida como Cracolândia.

---

<sup>3</sup> Atualmente o trabalho é realizado também junto à 5ª Delegacia de Investigação de Pessoas Desaparecidas na Cidade de São Paulo.

Em 2016, o DELFD passou a receber dados do Instituto Médico Legal (IML) Central, para apoio na localização dos familiares nos casos de óbitos identificados e não reclamados e também de óbitos não identificados e não reclamados, sendo que este programa foi expandido em 2019, passando-se a abarcar todos os IMLs do Estado de São Paulo. No mesmo ano, o DELFD foi convidado a integrar a estrutura administrativa da SMADS, sendo oficializado na pasta.

Foi com a publicação do Decreto Municipal nº 58.079/2018, alterado pelo Decreto Municipal 58.123/2018, que a Divisão de Localização de Familiares e Desaparecidos passou da estrutura da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) para a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). No âmbito da SMDHC, a Divisão integra a Coordenadoria de Promoção e Defesa de Direitos Humanos (Art. 5º) e tem as seguintes atribuições (Art. 24):

*I - promover e supervisionar ações para localização de familiares e de pessoas desaparecidas dentre os usuários das redes de atendimento da Prefeitura;*

*II - coordenar o cadastramento de informações referentes a pessoas desaparecidas em sistema de localização de desaparecidos e promover divulgação, conforme o caso, nas ações de comunicação da SMDHC;*

*III - propor, criar ou mapear ferramentas que facilitem a busca de familiares ou de pessoas desaparecidas;*

*IV - orientar familiares de pessoas desaparecidas acerca de procedimentos cabíveis;*

*V - promover ações para garantia de sigilo dos dados e orientar as redes de atendimento da Prefeitura quanto ao trato de casos de desaparecimento ou busca de familiares;*

*VI - efetuar ações de localização de familiares em casos de registros de óbitos não identificados ou identificáveis e não reclamados.*

Embora nas atribuições da Divisão não conste uma menção específica à estruturação de um equipamento que promova respostas adequadas e efetivas às múltiplas necessidades das pessoas desaparecidas, de seus familiares e demais solicitantes de busca por pessoas desaparecidas; a própria trajetória da Divisão na localização de pessoas desaparecidas e na busca de familiares apontou para as demandas dessas(es) cidadãs(ãos), que não encontravam, na Cidade de São Paulo, um serviço público que funcionasse como ponto de atração para o acolhimento e direcionamento de suas demandas. Identificada essa lacuna no serviço público municipal, a Divisão passou a organizar oficinas e grupos de trabalhos compostos tanto por membros de órgãos públicos e organizações que atuam no atendimento dos familiares e solicitantes por busca de desaparecidos, como do Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos (PLID/MP-SP), como por organizações da sociedade civil voltadas para a temática do desaparecimento, como o Comitê Internacional da Cruz Vermelha, e as organizações Mães em Luta e Mães da Sé.

Cabe destacar que a participação de familiares de pessoas desaparecidas nesses encontros foi fundamental para que a SMDHC colocasse a estruturação de um serviço específico para esse público como uma de suas prioridades e também pudesse identificar o modelo mais adequado de atendimento. Nesse sentido, a DLFD e o Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas continuam buscando compreender melhor as demandas dessas(es) cidadãs(ãos), sempre a partir de sua escuta ativa, para melhorar os serviços entregues a elas(es).

## Principais documentos e legislação de referência

### INTERNACIONAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

Convenção de Genebra (I) para a Melhoria da Situação dos Feridos e dos Enfermos das Forças Armadas em Campanha, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (II) para a Melhoria da Situação dos Feridos, dos Enfermos e dos Náufragos das Forças Armadas no Mar, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (III) Relativa ao Tratamento dos Prisioneiros de Guerra, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (IV) Relativa à Proteção dos Civis em Tempo de Guerra, de 12 de agosto de 1949;

Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (1966);

Protocolo Adicional às Convenções de Genebra de 12 de agosto de 1949 e Relativo à Proteção das Vítimas dos Conflitos Armados Internacionais (Protocolo I), de 8 junho de 1977;

Protocolo Adicional às Convenções de Genebra de 12 de agosto de 1949 e Relativo à Proteção das Vítimas os Conflitos Armados Não Internacionais (Protocolo II), de 8 de junho de 1977;

Convenção Sobre os Direitos da Criança (1989);

Declaração das Nações Unidas sobre a Proteção de Todas as Pessoas Contra o Desaparecimento Forçado (1992).

Estatuto de Roma do Tribunal Penal Internacional (1998);

Convenção Internacional para a Proteção de Todas as Pessoas contra o Desaparecimento Forçado (2006);

## **FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL**

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988;

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988;

Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, alterada pela Lei nº 11.259, de 30 de dezembro de 2005 - Estatuto da Criança e do Adolescente;

Lei Federal nº 13.812, de 16 de março de 2019 - institui a Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas;

Lei Estadual nº 15.292, de 8 de janeiro de 2014, do Estado de São Paulo - define diretrizes para a política estadual de busca de pessoas desaparecidas;

Decreto Municipal nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, alterado pelo Decreto Municipal 58.123, de 08 de março de 2018 - reorganiza a estrutura da SMDHC;

Portaria SMDHC Nº 015, de 1º de março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

## **Objetivos do equipamento**

### **OBJETIVO GERAL**

Promover ações referentes à prevenção, busca, identificação e orientação em casos de desaparecimento e localização familiar, bem como dar respostas adequadas e efetivas às necessidades múltiplas dos familiares de pessoas desaparecidas.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Assegurar o direito à vida, o direito à integridade pessoal e o direito ao reconhecimento da personalidade;

- 2.** Contribuir para a existência de uma cultura de prevenção de desaparecimentos e quebra de vínculos e busca de pessoas desaparecidas;
- 3.** Qualificar e capacitar profissionais para o atendimento de pessoas desaparecidas e de seus familiares, e estabelecer serviço de referência a familiares de pessoas desaparecidas;
- 4.** Fortalecer ações articuladas na administração pública que promovam a prevenção, localização, identificação, acolhimento e assistência à pessoa desaparecida e a seus familiares;
- 5.** Desenvolver campanhas com o objetivo de orientar a população sobre cuidados necessários para a prevenção da ocorrência de desaparecimento de pessoas e sobre os mecanismos pelos quais a sociedade pode auxiliar na elucidação dos casos, bem como de promover a participação e o apoio comunitário em ações de reconhecimento do sofrimento de pessoas desaparecidas e familiares, de manutenção da memória das pessoas desaparecidas (enquanto não encontradas) e de outras expressões de solidariedade.

## **Princípios para o atendimento**

São princípios que devem ser obrigatoriamente observados pelas(os) agentes públicos envolvidas(os) na oferta dos serviços no âmbito do equipamento, como norteadores de sua atuação e conduta:

- 1.** Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
- 2.** Respeito à diversidade;
- 3.** Segurança e confidencialidade das informações sobre atendimentos e pessoas atendidas;
- 4.** Gratuidade do serviço sob qualquer circunstância;
- 5.** Não discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência ou nacionalidade, atuação profissional, raça, religião, faixa etária, situação migratória ou outras condições;
- 6.** Promoção da liberdade e autonomia dos indivíduos;
- 7.** Incentivo à superação de situações de vulnerabilidade e violação de

direitos;

- 8.** Defesa da igualdade de oportunidades;
- 9.** Transversalidade e interseccionalidade das dimensões de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, raça e faixa etária nas políticas públicas;
- 10.** Transversalidade e articulação territorial das políticas públicas municipais;
- 11.** Incentivo e apoio à participação da população atendida nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- 12.** Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais na elaboração, execução, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- 13.** Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos garantindo a comunicação linguística adequada e comunicação com redes de parceiros;
- 14.** Transparência no atendimento e na comunicação junto à equipe e outros agentes envolvidos no trabalho;
- 15.** Gestão democrática e participativa do serviço, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho;
- 16.** Valorização e apoio a associações e coletivos de familiares de pessoas desaparecidas já existentes, assim como promoção de espaços adicionais de apoio mútuo entre famílias que vivenciam a experiência do desaparecimento.

## **Diretrizes para prestação dos serviços**

São regras e normas de condutas que deverão orientar e disciplinar a ação da equipe interdisciplinar na relação com o cidadão/cidadã:

- 1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna e respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição em que se apresente a pessoa atendida;

- 2.** Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que o cidadão ou cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;
- 3.** Garantir a identificação do nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento através do nome de sua preferência (civil ou social);
- 4.** Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 5.** Não permitir que o cidadão ou cidadã seja exposto(a) a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;
- 6.** Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;
- 7.** Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes ao(à) cidadão/cidadã;
- 8.** Esclarecer sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para seu caso, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
- 9.** Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
- 10.** Pactuar com o(a) cidadão/cidadã as providências a serem adotadas diante das possibilidades de encaminhamentos apresentadas, respeitando sua liberdade de decisão;
- 11.** Orientar sobre os acessos a outras instâncias da rede de proteção e defesa, quando for o caso;
- 12.** Não se comprometer com garantir de contratação quando realizadas atividades e encaminhamentos para o mercado de trabalho;
- 13.** Indicar os recursos oferecidos nos programas e políticas públicas existentes, realizando articulação com os provedores de serviço quando se tratar de caso emergencial em que há risco do perecimento do direito

e risco de violação de direito na falta do acesso ao serviço público;

**14.** Não encaminhar a pessoa para entidades privadas que exijam contrapartida pelo acesso a bem ou serviço, tais como frequentar culto e reuniões, prestação pecuniária ou atividades obrigatórias.

**15.** Nunca se comprometer a priorizar lugar nas filas de demandas dos serviços, pois são critérios previstos em cada serviço e devem ser respeitados;

**16.** Não fornecer contato telefônico pessoal e redes sociais para o cidadão/cidadã, em qualquer hipótese, tão pouco como meio de coleta de provas dos argumentos expostos durante os atendimentos.

**17.** Recorrer, durante a atuação profissional técnica especializada, aos respectivos códigos de ética, normas técnicas e demais orientações dos conselhos profissionais.

## Direitos da(o) cidadã(o) que acessa o serviço e orientações

São direitos da(o) cidadã(ão) que acessa o serviço e orientações no atendimento no Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas:

DIREITOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optar ou não pelo atendimento; Escolher participar ou não de pesquisas;</li> <li>- Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos;</li> <li>- Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado;</li> <li>- Ter privacidade e sigilo preservados;</li> <li>- Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre elas;</li> <li>- Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação;</li> <li>- Ter sua boa-fé presumida;</li> <li>- Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila;</li> <li>- Ter prazos e normas procedimentais cumpridos;</li> <li>- Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso;</li> <li>- Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas;</li> <li>- Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;</li> <li>- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar seus dados cadastrais;</li> <li>- Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada;</li> <li>- Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado;</li> <li>- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;</li> <li>- Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais;</li> <li>- Colaborar para a adequada prestação do serviço;</li> <li>- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompanhar e avaliar o serviço prestado;</li><li>- Ter acesso a informações, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;</li><li>- Ter suas informações pessoais protegidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;</li><li>- Acessar os arquivos referentes ao seu caso, respeitando as especificidades das categorias profissionais;</li><li>- Ser informada(o) sobre o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso;</li><li>- Ter atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral ex-pedidos, quando solicitados;</li><li>- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente.</li></ul>	
--	--

**Observação:** Essa lista de direitos e deveres deverá ser exposta nos murais da sala de espera do atendimento inicial do NDH Central e do Posto Avançado e cópias deverão ser disponibilizadas a pedido das(os) usuárias(os) do serviço.

Além dos direitos apresentados acima, norteadores de todos os serviços da rede de Atendimento de Direitos Humanos na Cidade de São Paulo, serão elencados abaixo uma série de direitos relacionados ao desaparecimento <sup>4</sup>:

**1.** Direitos fundamentais que devem ser respeitados por todos e em qualquer circunstância;

---

**4** Os direitos relacionados ao desaparecimento elencados neste Manual foram retirados do "Acompanhamento das famílias de pessoas desaparecidas: Manual Prático", consultado no dia 1º de junho de 2021, pelo link: <https://www.icrc.org/pt/publication/acompanhamento-das-familias-de-pessoas-desaparecidas>

2. Os direitos das pessoas presas ou detidas, e dos seus familiares;
3. Os direitos dos desaparecidos;
4. Os direitos dos familiares dos desaparecidos.

#### **1. Os direitos dos familiares dos desaparecidos:**

A fim de evitar o desaparecimento de pessoas e estabelecer o paradeiro daquelas que estão desaparecidas, devem-se tomar medidas para implementar os seguintes direitos fundamentais:

- O direito de não ser arbitrariamente privado da vida;
- O direito de ser protegido contra a tortura e outros tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes;
- O direito à liberdade e à segurança, e o direito de não ser arbitrariamente privado de liberdade, incluindo as garantias processuais e judiciais fundamentais às quais devem ter acesso todas as pessoas privadas de liberdade;
- O direito a um julgamento justo, o que é garantido pela exigência de respeitar todas as garantias judiciais;
- O direito de saber a sorte dos seus parentes, vinculado ao direito ao respeito pela vida familiar;
- O direito de saber o motivo do encarceramento e de trocar notícias com parentes ou com outras pessoas próximas através de qualquer forma de comunicação disponível;
- O direito de não ser submetido ao desaparecimento forçado ou involuntário e/ou a sequestros ilegais ou arbitrários;
- O direito de ser reconhecido como pessoa perante a lei.

#### **2. Os direitos das pessoas presas ou detidas, e dos seus familiares:**

- Ser registrado por autoridades competentes;
- Ser informado sobre os motivos da sua prisão ou detenção;
- Ter um julgamento justo em um tribunal de justiça;
- Informar as suas famílias ou assessores jurídicos sobre a sua prisão, o centro de detenção e o estado de saúde.

### **3. Os direitos dos desaparecidos:**

- Ao reconhecimento na forma de um status jurídico específico;
- A serem buscados e, quando for necessário, que os seus corpos sejam recuperados: as autoridades estatais devem realizar as investigações necessárias;
- A não serem declarados mortos sem as provas suficientes e, em vez disso, a serem reconhecidos como desaparecidos/ausentes pelas autoridades administrativas competentes;
- A recuperarem todos os seus direitos e o seu status jurídico quando a sua sorte for esclarecida.

### **4. Os direitos dos familiares dos desaparecidos:**

- A saberem ou receberem informações sobre a sorte e o paradeiro da pessoa desaparecida;
- A terem garantias de que o seu status jurídico é protegido por lei;
- A pedirem e receberem apoio material e/ou social básico das autoridades competentes, incluindo apoio jurídico, médico, psicológico e psicossocial.

## OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

O Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas oferta serviços diretamente aos familiares e demais solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, bem como a pessoas em busca de contato familiar. Atua também com agentes públicos e privados visando o aprimoramento do atendimento de seu público-alvo, bem como na disseminação de informações qualificadas sobre a temática.

### Serviços ofertados

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, são ofertados pelo Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas são:

- 1.** Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento;
- 2.** Apoio à busca de pessoas desaparecidas;
- 3.** Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar;
- 4.** Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados;
- 5.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada;
- 6.** Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local;
- 7.** Ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos;
- 8.** Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social e a participação social.

## **FORMAS DE ACESSO**

Independentemente do perfil do usuário do serviço o equipamento oferece como formas de acesso:

- 1.** Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local;
- 2.** Busca ativa pela equipe técnica especializada; ou
- 3.** Procura espontânea presencial, por telefone, por formulário online ou pelo Portal SP156.

## **MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO**

Esse grupo de serviços é ofertado através de 4 diferentes modelos de atendimento:

- 1.** Atendimento individual especializado;
- 2.** Atendimento individual especializado interdisciplinar;
- 3.** Atividades coletivas;
- 4.** Sensibilização e formação sobre o tema.

A oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada a seguir, nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) do Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas.

## MATRIZ DE SERVIÇOS - Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas

SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERTADOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DO USUÁRIO	MODELO DE OFERTA	QUEM OFERTA	CANAL DE ATENDIMENTO
Cidadã(ão) Outros órgãos/organi-zações /serviços	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento	Dados e informações sobre desaparecimento no município de São Paulo	Atendimen- to individual especializa- do	DLFD Posto Avançado NDH Central	Portal 156, Formulário, presencial-mente
Outros órgãos/organi-zações /serviços	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Apoio à busca de pessoas desaparecidas	Apoio na localização de pessoas desaparecidas		DLFD Posto Avançado NDH Central	Formulário
Cidadã(ão) Outros órgãos/organi-zações /serviços	Apoio à busca de familiares	Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar	Contato familiar e social		DLFD Posto Avançado NDH Central	Formulário, presencial-mente
Outros órgãos/organi-zações /serviços	Apoio à busca de familiares	Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados	Localização familiar		DLFPD NDH Central	Formulário, telefone
Cidadã(ão)	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada	Acolhimento devido à escuta ativa multidisciplinar e capacitada; informações sobre serviços e direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; acompanhamento subsequente aos encaminhamentos para outros serviços.	Atendimen- to individual especializa- do interdis- ciplinar	NDH Central DLFD	Presencial, telefone e Portal 156
	Atividades Coletivas	Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social, o apoio mútuo e a participação social.	Integração entre familiares, com oportunidade para exercício da participação social, para busca conjunta de soluções e reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas em espaço qualifica-do.		Atividades coletivas	NDH Central

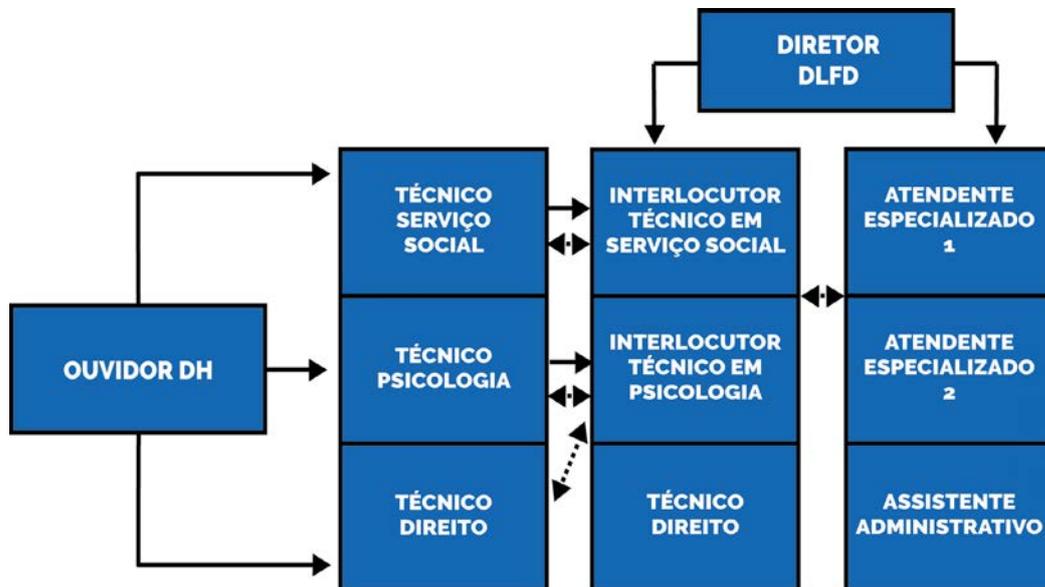
Cidadã(ão) Agentes públicos e privados	Formação sobre o tema Conhecimento sobre o serviço	Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos	Conhecimento/reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas, sobre a Política Municipal de Pessoas Desaparecidas e qualificação para atendimento de familiares de pessoas desaparecidas; apoio para acesso a serviços e políticas públicas	Sensibilização e formação	DLFD NDH Central	Presencial
---	---	--	--	---------------------------	---------------------	------------

## Recursos necessários para oferta dos serviços

### Equipe

A equipe do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas será multiprofissional e realizará atendimento em diferentes espaços, atuando de forma matricial. A equipe de atendimento técnico especializado interdisciplinar do Núcleo de Direitos Humanos Central realiza os serviços de orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas, as atividades coletivas terapêuticas e educativas e as de articulação com a rede, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos. A equipe do Posto Avançado da Divisão de Localização Familiar e Pessoas Desaparecidas também realiza atendimento técnico especializado individual para pessoas em busca de desaparecidos ou em busca de contato familiar, bem como para os equipamentos gerenciados pelo CREAS Santa Cecília que demandam o serviço de localização de pessoas desaparecidas ou de familiares. Ambas as equipes buscam a promoção de resposta integrada às múltiplas necessidades surgidas a partir do desaparecimento, tendo suas ações articuladas pelos Interlocutores Técnicos da Temática de Desaparecimento.

## ORGANOGRAMA DA EQUIPE



## PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	LOCAL DE ATUAÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Interlocutor(a) Técnico Desaparecimento - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de desaparecimento	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Articular e promover a interlocução entre a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas (DLFD), o Posto Avançado e o NDH Central;</li> <li><b>2.</b> Coordenar e orientar a equipe do Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros;</li> <li><b>4.</b> Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) para familiares e pessoas desaparecidas em parceria com outros órgãos públicos e setores da sociedade civil;</li> <li><b>5.</b> Elaborar, validar com a DLFPD e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li><b>6.</b> Planejar e implementar a busca-ativa por familiares de pessoas desaparecidas de longo prazo;</li> <li><b>7.</b> Acompanhar a realização dos grupos psicoeducativos com familiares e pessoas desaparecidas e as ações de sensibilização sobre a temática para a comunidade;</li> <li><b>8.</b> Planejar e realizar visitas domiciliares aos familiares e pessoas desaparecidas, articulando com os demais profissionais do Serviço a participação deles, quando necessária;</li> <li><b>9.</b> Planejar e implementar as ações de formação da rede de serviços sobre a temática do desaparecimento.</li> <li><b>10.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar.</li> <li><b>11.</b> Realizar diligências externas para compreender melhor os casos</li> </ol>	NDH Central	30H	1

<p>Interlocutor(a) Técnico Desapareci- mento - Psicologia</p>	<p>Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência na temática comprova- da na temática de desaparecimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Articular e promover a interlocução entre a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas (DLFPD), o Posto Avançado e o NDH Central;</li> <li><b>2.</b> Orientar a equipe do Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas no que se refere ao atendimento psicológico e psicossocial;</li> <li><b>3.</b> Realizar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros, com foco no atendimento psicológico e psicossocial;</li> <li><b>4.</b> Articular programas e projetos de integração local para familiares de pessoas desaparecidas em parceria com outros órgãos públicos e setores da sociedade civil, com foco no atendimento psicológico e psicossocial;</li> <li><b>5.</b> Implementar o plano de ação do serviço;</li> <li><b>6.</b> Implementar a busca-ativa por familiares de pessoas desaparecidas de longo prazo;</li> <li><b>7.</b> Planejar, implementar e acompanhar a realização dos grupos psicoeducativos com familiares e pessoas desaparecidas, buscando propiciar o apoio mútuo entre eles, e as ações de sensibilização sobre a temática para a comunidade;</li> <li><b>8.</b> Planejar e realizar visitas domiciliares aos familiares de pessoas desaparecidas;</li> <li><b>9.</b> Implementar as ações de formação da rede de serviços sobre a temática do desaparecimento;</li> <li><b>10.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>11.</b> Realizar diligências externas para compreender melhor os casos.</li> </ol>	<p>NDH Central</p>	<p>40H</p>	<p>1</p>
---	--	--	------------------------	------------	----------

Atendente técnica(o) especializado - Desaparecimento	Ensino Médio, com experiência na área social	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento presencial de familiares de pessoas desaparecidas para auxílio de preenchimento ou atualização de informações, formulário e esclarecimento de dúvidas na temática de desaparecimento;</li> <li><b>2.</b> Inserir alertas nos sistemas que a DLFD possui;</li> <li><b>3.</b> Em situações de recebimento de casos que constem desaparecido nas dependências de equipamentos públicos, articular com a rede municipal a entrevista de reencontro;</li> <li><b>4.</b> Elaborar material de divulgação em casos de desaparecimento, como cartazes, flyers e artes para rede sociais;</li> <li><b>5.</b> Divulgar casos de desaparecimento em redes sociais ou internet;</li> <li><b>6.</b> Modificar material de divulgação de desaparecimento para cartaz de localização, em redes sociais ou internet;</li> <li><b>7.</b> Receber os formulários de cadastro de desaparecidos;</li> <li><b>8.</b> Atualizar dados das planilhas de desaparecidos e localizados;</li> <li><b>9.</b> Realizar diligências em serviços da rede ou externas para efetivação de reencontros ou busca de informações de casos registrados.</li> <li><b>10.</b> Contatar familiares de pessoas desaparecidas ou redes de serviços para obter informações dos casos em aberto;</li> <li><b>11.</b> Orientar familiares e rede de serviços sobre procedimentos relacionados à temática de desaparecimento;</li> <li><b>12.</b> Criar informes sobre os cuidados que permeiam a busca de uma pessoa desaparecida;</li> <li><b>13.</b> Geração de relatórios sobre os dados de desaparecimento e localização.</li> </ol>	Posto Avançado/DLFD	40H	2
Assistente administrativo	Ensino Médio com experiência comprovada na função	Executar tarefas de caráter administrativo e atividades gerais que garantam o registro e o acompanhamento do trabalho realizado, tais como: a redação e correspondência de documentos; organização do arquivo e controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe.	DLFD ou Posto Avançado	40H	1

Técnico(a) - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática	NDH Central (equipe técnica)	30H	1
Técnico(a) - Direito	Ensino Superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática	NDH Central (equipe técnica)	40H	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática	NDH Central (equipe técnica)	40H	1
Equipe total					8

## FORMAÇÃO CONTINUADA

À equipe do serviço deve ser ofertada formação continuada pela SMDHC, por meio do Departamento de Educação em Direitos Humanos (DEDH) e pela Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos (DLFD). Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também deve buscar seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas:

TEMA
Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas e Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas
Necessidades dos familiares de pessoas desaparecidas e metodologias de atenção
Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de Acesso à Informação, princípios para aplicação de sigilo da informação
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço
Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento
Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos
Temas de Direitos Humanos

## Estrutura física

### **LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO**

O Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas será ofertado, de forma presencial, em dois equipamentos diferentes: no Posto Avançado da DLFD e no Núcleo de Direitos Humanos Central, conforme distribuição apresentada na MATRIZ DE SERVIÇOS. Além disso, a própria DLFD oferta alguns serviços, acessados por telefone, Portal SP156 ou formulário existente na página da SMDHC, mas não presencialmente.

A estrutura do NDH Central está especificada na Norma Técnica dos Núcleos de Direitos Humanos, incluindo o que se refere ao Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas.

O Posto Avançado, por sua vez, poderá funcionar em imóvel próprio ou locado pelo poder público, bem como Imóvel locado ou cedido pela

organização gestora.

## **AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO**

### *Posto Avançado:*

- Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional, 1 computador com pacote office atualizado e acesso à rede de internet, 1 impressora, e cadeiras para usuários(as) em espera.
- Sala de atendimento especializado: ambiente que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 4 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.
- Sala de reunião: 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para a realização de reuniões.
- Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.

## **OUTRAS DEMANDAS ESTRUTURAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

- 1.** Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas da SMDHC.
- 2.** Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner).
- 3.** Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculadas à Prefeitura de São Paulo.
- 4.** Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.
- 5.** Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.

# ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

## DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

A atuação intersetorial é um dos pilares do trabalho da Rede de Atendimento de Direitos Humanos. Essa perspectiva considera que a realidade social é complexa e exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política; é uma nova maneira de abordar os problemas sociais, buscando superar a fragmentação das políticas, considerando o cidadão na sua totalidade por meio da integração e articulação entre serviços e políticas (Junqueira, 2004).

Entende-se que tratar as(os) cidadã(os), situados num mesmo território, e seus problemas, de maneira integrada, exige um planejamento articulado das ações e serviços. Esse novo fazer envolve mudanças de valores, de cultura, que são percebidas nas normas sociais e regras que pautam o agir diário dos profissionais que atuam nos diferentes setores. Para isso, apresentamos como estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede:

- 1.** Promover a divulgação do serviço junto a diferentes organizações do território (empresas, comércio local, serviços, movimentos sociais, organizações da sociedade civil, etc);
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando discutir de forma transversal temas relacionados ao desaparecimento;
- 3.** Constituir grupos de trabalho com outros serviços do território visando o desenvolvimento de ações conjuntas e o compartilhamento de recursos e esforços;
- 4.** Promover momentos e espaços de discussão de caso com profissionais de diferentes equipamentos e especialidades visando o alinhamento das expectativas sobre o trabalho e a troca de experiências na rede;

- 5.** Manter uma rede de profissionais com mecanismos de comunicação de informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;
- 6.** Elaborar planos de ação locais de melhora do atendimento à população destinatária dos serviços;
- 7.** Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas das polícias, Ministério Público e Judiciário, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

## POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária com:

ÓRGÃO/EQUIPAMENTO/ORGANIZAÇÃO	PAPEL NA REDE DE PROTEÇÃO E DEFESA DE DIREITOS	INSERÇÃO DO SAFD
<p><b>1. SECRETARIAS MUNICIPAL E ESTADUAL DE SAÚDE</b> - Equipamentos de saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Programa Saúde da Família (PSF), Consultório na Rua, Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e hospitais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBS - acompanhamento e participação dos espaços de matriciamento territorial e discussão de casos pertinentes; articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no SAFD e que podem ser acompanhadas via UBS; aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo SAFD, tendo em vista a UBS ser ator estratégico no território de abrangência; discussão de estratégias de busca ativa a familiares e demais solicitantes por busca de pessoas desaparecidas e que por algum motivo não conseguem acessar os canais de SAFD.</li> <li>• CAPS - acompanhamento e participação dos espaços de matriciamento territorial e discussão de casos pertinentes; articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no SAFD e que podem ser estrategicamente acompanhadas pelos CAPS; aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo SAFD, tendo em vista a atuação dos CAPS nos territórios.</li> </ul>	<p>A articulação com a rede de saúde da cidade de São Paulo se dá via Comitê Permanente de Acompanhamento da Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas e também diretamente com os equipamentos, a partir dos casos que são trazidos e de capacitação das equipes dos serviços.</p>
<p><b>2. SECRETARIAS MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SMADS) E DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO</b> - Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centros de Acolhimento e Centros POP, SAICAS, entre outros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRAS - Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção básica.</li> <li>• CREAS/Centros de Acolhimento/- Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)/Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS)/NPJ.- Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção especial. Articulação também para a localização de pessoas desaparecidas que se encontrem nesses equipamentos e para a localização dos familiares dos usuários desses serviços que tenham essa demanda.</li> </ul>	<p>A articulação com a rede de assistência social da cidade de São Paulo se dá via Comitê Permanente de Acompanhamento da Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas. Encaminhamento dos familiares e demais solicitantes por busca ao CRAS, CREAS, SEAS, NPJ e Centros POP dos territórios relacionados às demandas atendidas. É possível, também, realizar uma articulação que vise a efetivação de atendimento ou discussões de caso. Articulação com os referidos serviços via capacitação e inserção de alerta de desaparecimento no Sistema de Informação do Atendimento ao Usuário (SISA) e também por preenchimento de formulário específico com dados das pessoas desaparecidas e para localização familiar.</p>

<p><b>3. SECRETARIAS MUNICIPAL E ESTADUAL DE EDUCAÇÃO - Equipamentos de Educação - como escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE)</b></p>	<p>Cada território é atendido por diferentes equipamentos de educação e ensino. Nesse sentido, é necessário que o SAFD tenha um mapa da distribuição de Diretorias e Delegacias de ensino, bem como das Escolas Estaduais, Escolas Técnicas Estaduais, Escolas Municipais de Ensino Infantil, Escolas Municipais de Ensino Fundamental, Centros de Educação Infantil e outras unidades que estejam vinculadas à política de educação.</p>	<p>A articulação com a rede de educação da cidade de São Paulo se dá via Comitê Permanente de Acompanhamento da Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas. Também se dá por capacitação dos agentes dos equipamentos e por preenchimento de formulário específico com dados das pessoas desaparecidas e para localização familiar.</p>
<p><b>4. SECRETARIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA - Polícia Civil do Estado de São Paulo, por meio do Departamento Estadual de Homicídios e de Proteção à Pessoa (DHPP) e das delegacias e Secretaria de Administração Penitenciária (SAP)</b></p>	<p>Delegacia de Polícia de Investigações sobre Pessoas Desaparecidas e demais delegacias da Secretaria de Segurança Pública - Encaminhamento de cidadãos para realização do Boletim de Ocorrência ou de progressão de idade, verificação do andamento do caso, depoimento de testemunhas e requerimento de coleta de DNA</p>	<p>A articulação com a rede de se da cidade de São Paulo se dá via participação do DHPP no Comitê Permanente de Acompanhamento da Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas. Também se dá por capacitação das equipes das delegacias, principalmente para alinhamento das informações repassadas aos cidadãos e para o melhor acolhimento dos familiares de mais solicitantes.</p>
<p><b>5. SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA DO ESTADO DE SÃO PAULO, principalmente o Centro de Referência e Apoio à Víctima (CRAVI)</b></p>	<p>CRAVI - encaminhamento dos cidadãos para atendimento público e gratuito às vítimas de crimes violentos e seus familiares. Conta com uma equipe interdisciplinar de triagem, especializada em receber, triar e encaminhar os usuários para a rede ou serviços pertinentes às suas demandas</p>	
<p><b>6. SÃO PAULO TRANSPORTE SA (SP Trans)</b></p>	<p>Assegura a universalização do transporte público sustentável proporcionando deslocamentos com regularidade, confiabilidade, acessibilidade, conforto, segurança e modicidade</p>	<p>A articulação com a SP Trans tem o intuito de garantir o acesso ao Banco de Dados do Bilhete Único e realizar o bloqueio do bilhete no caso de desaparecimento. Além disso, buscar garantir o transporte gratuito aos familiares</p>
<p><b>7. Tribunal de Justiça (TJ)</b></p>	<p>Consulta processual. Encaminhamento de casos pertinentes para o CEJUSC, principalmente no que tange aos serviços de resolução e conciliação de conflitos</p>	<p>Consulta processual e encaminhamento individual de cidadãs/ãos para atendimento no CEJUSC</p>
<p><b>8. Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</b></p>	<p>Direcionamento da(o) munícipe para atendimento que se enquadre nas atribuições definidas para a respectiva Ouvidoria</p>	<p>Sem articulação estabelecida com demais ouvidorias. Quanto à Ouvidoria Geral do Município, há o direcionamento de demandas, municipais e denúncias. Além disso, a OGM é acionada na ausência de respostas de órgãos municipais ou em violações ocasionadas por servidores públicos</p>

<p><b>8.</b> Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p>	<p>Direcionamento da(o) municipal para atendimento que se enquadre nas atribuições definidas para a respectiva Ouvidoria</p>	<p>Sem articulação estabelecida com demais ouvidorias. Quanto à Ouvidoria Geral do Município, há o direcionamento de demandas, municipais e denúncias. Além disso, a OGM é acionada na ausência de respostas de órgãos municipais ou em violações ocasionadas por servidores públicos</p>
<p>Organizações não-governamentais voltadas à temática do desaparecimento, principalmente aquelas constituídas por familiares de pessoas desaparecidas</p>	<p>Levantamento das demandas e apoio para divulgação e participação nas ações do Serviço</p>	<p>A interação ainda é pontual e requer maior articulação</p>

A partir dessa relação e considerando os objetivos da articulação com os serviços e órgãos indicados é importante que a equipe produza e mantenha sempre atualizado um documento com a relação dos serviços com os quais o equipamento se relaciona no território, e de forma mais ampla na cidade, contendo informações importantes para o contato com estes parceiros, como o horário de funcionamento e endereço, quando acioná-lo e um contato de referência. Também podem ser considerados redes de instituições ou atores que atuam com a temática e que de alguma forma apoiam ou são importantes para o trabalho realizado.

Essas informações devem ser de conhecimento de toda a equipe e para sua atualização periódica podem ser usadas diferentes metodologias, como por exemplo, o Biomapa, Mapa falado, Mapa de Redes e Instituições e outras indicados no Anexo – Mapeamento de Redes Locais.

# **SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

## **SUPERVISÃO**

A supervisão técnica do serviço consiste no acompanhamento contínuo da equipe de atendimento visando orientar o trabalho, solucionar dúvidas e fornecer suporte técnico e a estrutura necessárias aos profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocados em situações nas quais necessitam de maior apoio visando o adequado direcionamento dos casos atendidos.

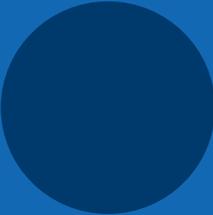
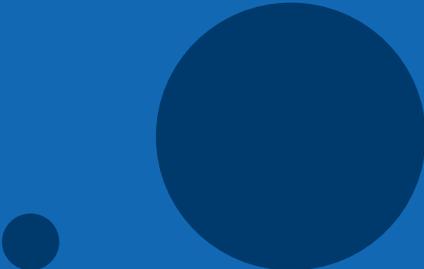
O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o desempenho seguro das suas funções, e para a efetivação dos direitos da população atendida. Caso necessário, a função poderá ser realizada ainda, com o suporte de instituições especializadas na supervisão profissional de psicologia e serviço social.

## **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Adicionalmente para fins de acompanhamento dos resultados alcançados e população atendida, ocorrerá a Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelo SAFD. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

O grupo de indicadores sugeridos neste documento é o mínimo sugerido para o acompanhamento e avaliação do serviço. Outros parâmetros e indicadores poderão ser adotados em caráter complementar.

MODELO DE OFERTA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR
Atendimento individual especializado e interdisciplinar	<p>Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento e apoio à busca de pessoas desaparecidas.</p> <p>Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e municipais atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar.</p> <p>Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados; Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atendimentos realizados no período;</li> <li>2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período;</li> <li>3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</li> <li>4. Número de encaminhamentos verificados, por órgão;</li> <li>5. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão;</li> <li>6. Número de desaparecimentos registrados;</li> <li>7. Taxa de resolutividade de localização (número de localizações realizadas/número de desaparecimentos registrados);</li> <li>8. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento;</li> <li>9. Número de visitas domiciliares a solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, por período.</li> </ol>
Atendimento por meio de atividades coletivas	Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social, o apoio mútuo e a participação social	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atividades coletivas realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período;</li> <li>3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade;</li> <li>4. Número de pessoas que participaram de todos os encontros do grupo psicoeducativo, por período;</li> <li>5. Nível de satisfação dos participantes, por atividade.</li> </ol>
Atendimento por meio de sensibilização e formação	Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de formações/grupos psicoeducativos realizadas/os no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades de formação/grupos psicoeducativos, no período;</li> <li>3. Número de agentes formados, no período;</li> <li>4. Nível de satisfação dos participantes, por atividade.</li> </ol>



# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

## **ATENDIMENTO INICIAL**

### **PROCEDIMENTO**

O Atendimento Inicial pode ocorrer através busca ativa no território (1) ou por acesso espontâneo da(o) cidadã(o) ao equipamento (2).

Nas atividades de busca-ativa, toda a equipe do atendimento especializado deve ser envolvida, sendo os interlocutores técnicos em desaparecimento seus principais responsáveis. As principais ações de busca-ativa devem ser:

- Realização de ligações, pelos interlocutores técnicos, para os familiares de pessoas desaparecidas cadastrados na DLFID que nunca passaram pelo atendimento multidisciplinar. A ordem das ligações devem ser feitas dos familiares de desaparecidos de mais longo prazo para aqueles cujo desaparecimento é mais recente. Durante a ligação, os interlocutores técnicos devem apresentar as atividades do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas e tentar um agendamento para atendimento, caso seja o desejo da(o) cidadã;
- Ações de sensibilização no território. A equipe de atendimento, principalmente os interlocutores técnicos, devem, através de busca-ativa, identificar se há pessoas desaparecidas e buscar o contato com seus familiares e solicitantes de busca, para, a partir daí, dialogar com eles, verificar se são apresentadas demandas quanto ao tema de atuação do SAFD e realizar o registro de desaparecimento e o agendamento de atendimento multidisciplinar, se for o caso, bem como promover eventos reuniões e outras atividades coletivas sobre temas de interesse dos familiares de pessoas desaparecidas e/ou ações coordenadas com outros órgãos públicos e organizações não-governamentais.

No que diz respeito à demanda espontânea, os familiares ou solicitantes de busca e as pessoas em busca de contato familiar são os sujeitos ativos do início do atendimento. Ele se apresenta, faz um

breve relato de suas demandas e como acredita que estas podem ser direcionadas pelo SAFD. A partir de então, a equipe de atendimento dá seguimento às ações que irão possibilitar a efetivação dos direitos da(o) referida(o) cidadã(o).

Na recepção do Núcleo de Direito Humano Central, a(o) cidadã(o) será atendida(o) por um atendente, profissional responsável pela recepção e acolhimento da pessoa que procura o atendimento espontaneamente ou encaminhada. Já no Posto Avançado, o atendimento inicial será feito pelo próprio atendente técnico especializado que se encontrar no local.

O atendimento inicial pode ser prestado presencialmente, por telefone ou por correio eletrônico e visa apresentar à(ao) cidadã(o) o escopo de atuação do SAFD, prestar informações sobre os serviços públicos em geral voltados ao público do SAFD e suas vias de acessos. Ele deve atuar sempre pautado na "escuta ativa" e considerando o princípio da "perda ambígua", devendo oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição que a pessoa atendida se apresente.

Caso o atendimento individual se encerre na prestação de informações, o atendente deve apenas registrá-la na Planilha da Recepção. Sempre que o atendimento for por telefone ou por correio eletrônico, deve-se atentar-se aos cuidados decorrentes da natureza específica dos canais de comunicação.

No NDH Central, para avaliar a urgência da demanda, ele deve considerar se há o risco de perecimento de direito ou de prova e a possibilidade de lesão a direito. Havendo um e/ou outro, avalia-se a capacidade operacional disponível e a prioridade da pessoa idosa, da pessoa gestante, da criança e do adolescente e da pessoa com deficiência, podendo-se realizar encaixe para o atendimento especializado imediato, caso a equipe interdisciplinar ou mesmo algum dos interlocutores técnicos estejam presentes no NDH.

Critérios para Encaixe: Deverá ser avaliado para encaixe o caso o risco de perecimento de direito ou de prova, a possibilidade de lesão a direito, a capacidade operacional disponível, a prioridade da pessoa idosa, prioridade da pessoa gestante, prioridade da criança e do adolescente e a prioridade da pessoa com deficiência.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar ligações aos familiares e solicitantes por busca que estejam cadastrados nos Formulários da DLF D e que nunca passaram pelo atendimento especializado interdisciplinar, seguindo a ordem do desaparecimento mais antigo ao mais recente	Atividade recorrente	Planilha de controle busca-ativa	Interlocutores técnicos em desaparecimento	NDH Central	Pasta compartilhada SAFD
Fazer a escuta qualificada da(o) cidadã(ão) ou ler o email, apresentar o escopo de atuação do SAFD, prestar informações sobre os serviços públicos em geral e suas vias de acessos	Assim que a(o) cidadã(ão) chegar ao SAFD ou, em caso de espera, dando sequência de chamada por ordem de chegada OU assim que o telefone tocar OU no mesmo dia em que o email foi recebido	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	Planilha da recepção
Identificar se há suspeita de violação institucional de direitos humanos e, caso haja, avaliar a urgência da demanda, realizando encaixe ou fazendo agendamento para o atendimento especializado do NDH	Durante o atendimento inicial presencial ou telefônico, OU durante a leitura do email	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção – NDH Central	Agenda SIGRC

Receber a(o) cidadã(o) no horário agendado, preencher o cadastro e acompanhá-la(o) ao atendimento especializado interdisciplinar	No horário agendado pela(o) cidadã(ão), com até 15 minutos de tolerância	Cadastro do Formulário Unificado Rede SMDHC	Atendente inicial	Sala de recepção NDH	Base de Dados SMDHC – Atendimentos (NDHs)
Emitir declaração de comparecimento, digitar o Formulário Unificado da Rede SMDHC e salvar o prontuário do cidadão	Ao término do atendimento especializado	Declaração de comparecimento Prontuário (Formulário Unificado Rede SMDHC)	Atendente inicial	Sala de recepção NDH Central	Base de Dados SMDHC – Atendimentos (NDHs)



**Clique aqui e veja o fluxograma de atendimento inicial**

## ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O atendimento especializado se dará, no Posto Avançado, pelos atendentes técnicos especializados, e pela equipe técnica interdisciplinar no NDH Central, a qual é composta por profissionais de direito, assistência social e psicologia, com conhecimento especializado na temática de desaparecimento. Os procedimentos operacionais para a oferta desta modalidade de atendimento serão apresentados neste documento, relacionando os respectivos fluxos de atendimento associados a eles na forma que segue:

POSTO AVANÇADO	NDH CENTRAL
Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento	
Apoio à busca de pessoas desaparecidas	
Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados	
Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar	
Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada

# RECEBIMENTO E COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DE DESAPARECIMENTO

## PROCEDIMENTO

O recebimento de ocorrências de desaparecimento acontece, presencialmente, no Posto Avançado e no NDH Central. Ele também acontece pelo Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), quando a(o) cidadã(o) faz o registro pelo Portal SP 156, e pelo formulário existente no sítio eletrônico da SMDHC/DLFD. Quando o recebimento de ocorrências é feito presencialmente, o atendente deve preencher, junto à(o) cidadã(o) o mesmo formulário disponível no sítio eletrônico da SMDHC/DLFD, pautando-se sempre pela escuta ativa e respeitando o processo da “perda ambígua”, devendo oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição que a pessoa atendida se apresente.

Durante o atendimento para o recebimento de ocorrências, os atendentes devem prestar:

- Orientações e direcionamentos referentes ao cadastro de desaparecidos SMDHC.
- Elucidação sobre as dúvidas que permeiam a rede de apoio às faces do desaparecimento de pessoas.
- Orientações direcionadas a cada família em direção a rede de apoio na busca pela pessoa desaparecida, apresentando com mais detalhes as demais atividades do SAFD.

Sempre que houver o registro de uma ocorrência, o atendente deve apresentar, à(o) cidadã(o) os serviços realizados no SAFD, buscando agendar, caso seja o desejo dela(e), um atendimento especializado interdisciplinar junto ao NDH Central.

Após o recebimento das ocorrências, caso nela conste os dados

do Boletim de Ocorrência de desaparecimento, os atendentes técnicos especializados do Posto Avançado devem realizar ainda:

- Cadastro e inserção de dados do registro no Sistema de Informação de Atendimento aos Usuários – SISA;
- Pesquisas em sistemas de acolhimento, saúde, cadastro único e funerário do município que possam indicar possíveis atendimentos ou acolhimentos aos casos recebidos;
- Articulação com equipes de abordagem de rua pertinentes a demandas específicas, para divulgação de casos de desaparecimento.

Em caso de localização de cidadã(o) maior e capaz, o atendente do SAFD deve orientar a equipe do serviço onde houve a localização. A equipe do serviço deve preencher o formulário de entrevista de localizado e questionar se ela(e) quer contatar ou não o declarante do desaparecimento. Em caso negativo, deverá encaminhá-la(o) à Delegacia de Pessoas Desaparecidas para informar ciência do desaparecimento e requisitar o B.O. de encontro. Neste caso, o declarante do desaparecimento deve ser contatado por telefone e informado de que a localização foi feita, mas a pessoa não quer ser contatada. Caso a pessoa localizada queira entrar em contato com a(o) declarante, a equipe deve contatar o familiar ou solicitante por busca pelo telefone indicado no formulário, informando sobre a localização.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realiza a escuta ativa da(o) cidadã(o), apresenta o SAFD e realiza orientações necessárias, agendando um horário com a equipe interdisciplinar do NDH Central, sempre que houver interesse da(o) cidadã(o)	No momento do atendimento	Não há	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Sala de recepção	Agenda SIGRC
Preenche o formulário de cadastro de desaparecimento junto ao solicitante	No momento do atendimento	Formulário de desaparecidos	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Sala de recepção	Base de dados de desaparecimento
Realiza pesquisa nos sistemas municipais (SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE) e cadastro do alerta de desaparecimento no SISA	Após o atendimento do cidadão	Não há	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE
Divulga o caso de desaparecimento para as equipes de abordagem de rua e Centros de Acolhidas, e nas Redes Sociais	Após cadastro no SISA	Cartazes online ou impressos	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	Não há
Em caso de localização, orienta o serviço para entrevista com a pessoa localizada e repassa o link de entrevista e o telefone e nome do declarante, caso a pessoa localizada queira ser contatada pelo declarante	Após localização	Formulário de entrevista	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	Base de dados de localizados em Centro de Acolhida



**Clique aqui e veja o fluxograma de  
recebimento e comunicações de emergência**

## **APOIO À BUSCA DE PESSOAS DESAPARECIDAS**

### **PROCEDIMENTO**

O SAFD também apoia alguns órgãos na busca de pessoas desaparecidas, tais como: Ministério Público do Estado de São Paulo e a Secretaria Estadual de Segurança Pública.

Neste caso, o registro do desaparecimento é realizado pelo solicitante em outro órgão, mas o órgão em questão preenche um formulário da DLFD, específico para cada órgão. Ao receber o formulário, os atendentes devem realizar:

- Pesquisas em sistemas de acolhimento, saúde, cadastro único e funerário do município que possam indicar possíveis atendimentos ou acolhimentos aos casos recebidos;
- Cadastro e inserção de dados do registro no Sistema de Informação de Atendimento aos Usuários – SISA;
- Articulação com equipes de abordagem de rua pertinentes a demandas específicas.

Em caso de localização de pessoa desaparecida registrada por outro órgão, deve-se contatar o órgão por email, informando os dados de localização, para que ele contate o solicitante.

## QUADRO SÍNTESE

ACÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Recebe os formulários de desaparecimento de cada órgão	Assim que os formulários forem cadastrados	Formulário de desaparecidos para órgão públicos	Técnico especializado (Posto Avançado) e Interlocutor Técnico (NDH Central)	Não há	Base de dados de desaparecimento
Realiza pesquisa nos sistemas municipais (SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE) e cadastro do alerta de desaparecimento no SISA	Logo após o recebimento dos formulários	Não há	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE
Divulga o caso de desaparecimento para as equipes de abordagem de rua e Centros de Acolhidas, e nas Redes Sociais	Após cadastro no SISA	Cartazes online ou impressos	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	Não há
Em caso de localização, encaminha a informação sobre a localização ao órgão requisitante	Após a localização da pessoa	Formulário de desaparecidos para órgão públicos	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	Banco de dados de localizados



**Clique aqui e veja o fluxograma de apoio à busca de pessoas desaparecidas**

# **APOIO À BUSCA DE FAMILIARES PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E MUNICÍPIES ATENDIDOS POR SERVIÇOS PÚBLICOS EM ESTADO INCONSCIENTE, DE PERTURBAÇÃO MENTAL OU IMPOSSIBILITADOS DE SE COMUNICAR OU SE IDENTIFICAR**

## **PROCEDIMENTO**

O SAFD também atua apoiando a localização de familiares, podendo esta demanda partir das(os) próprias cidadãs(os), no caso das pessoas em situação de rua, ou de equipamentos da rede municipal socioassistencial e de saúde. Devido à grande demanda por este serviço e a impossibilidade de atendê-la em sua totalidade, foram definidos critérios de elegibilidade de seu público, sendo o seu público prioritário:

- Pessoas em situação de rua, que frequentem ou não os serviços da rede socioassistencial municipal;
- Pessoas atendidas por serviços públicos municipais em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitadas de se comunicar ou se identificar e que se encontrem desacompanhadas.

As pessoas que buscam por familiares podem acessar o Posto Avançado ou o NDH Central, espontaneamente, no caso presencial, ou encaminhadas por outro serviço, via preenchimento de formulário.

Os atendentes, ao receber as(os) cidadãs(os), devem realizar:

- Orientações sobre perda de contato e localização familiar;
- Orientações direcionadas a cada acolhido em direção à rede de apoio na busca pelo familiar;
- Buscas preliminares em sistemas da rede socioassistencial, cadastro

único e de saúde;

- Articulação com equipes de abordagem de rua pertinentes a demandas específicas.

Em caso de localização da(o) familiar, deve-se, sempre que possível, viabilizar o encontro entre o solicitante e a(o) familiar.

## QUADRO SÍNTESE

ACÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realiza a escuta ativa da(o) cidadã(o), apresenta o SAFD e realiza orientações necessárias, agendando um horário com a equipe interdisciplinar do NDH Central, sempre que houver interesse da(o) cidadã(o)	Durante o atendimento	Não há	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Sala de recepção	Agenda SIGRC
Preenche o formulário de Perda de Contato (caso de ser uma pessoa em situação de rua) ou de Localização Familiar (demanda vinda de algum serviço)	Durante o atendimento	Formulário de Perda de Contato (Pessoa em Situação de Rua, demais pessoas) e Localização Familiar (Serviço de Acolhimento ou Saúde)	Técnico especializado (Posto Avançado) e Atendente Inicial ou Interlocutor Técnico (NDH Central)	Sala de recepção	Base de dados de perda de contato e localização familiar
Realiza pesquisa nos sistemas municipais (SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE)	Após o preenchimento do formulário	Não há	Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)	Não há	SISA, SIS-RUA, IML-SVO, SIGA-SAÚDE

<p>Encaminha informações do familiar para o serviço que demandou a localização familiar ou, no caso de demanda por cidadão, entra em contato com o familiar, verificando se deseja contato, sendo efetuado o contato estando ambos de acordo</p>	<p>Após localização</p>	<p>Formulário de Perda de Contato (Pessoa em Situação de Rua, demais pessoas) e Localização Familiar (Serviço de Acolhimento ou Saúde)</p>	<p>Técnico especializado (Posto Avançado) ou Atendente Inicial (NDH Central)</p>	<p>Não há</p>	<p>Base de dados de localização familiar</p>
--	-------------------------	--	--	---------------	--



**Clique aqui e veja o fluxograma de apoio à busca de familiares de pessoas em serviços e em situação de rua**

## **APOIO À BUSCA DE FAMILIARES EM CASO DE ÓBITO NÃO IDENTIFICADOS OU IDENTIFICADOS E NÃO RECLAMADOS**

### **PROCEDIMENTO**

A DLFD apoia o IML na busca de familiares em caso de óbitos não identificados e não reclamados. Os pedidos de apoio, neste caso, são feitos por formulário específico e são analisados pelos atendentes técnicos especializados do Posto Avançado ou pelos interlocutores técnicos do NDH Central. Assim que recebem a solicitação, esses atendentes devem consultar os bancos de dados municipais (SISA, SIS-RUA, SIGA-SAÚDE e CAD-ÚNICO), com o intuito de identificar possíveis atendimentos ou acolhimento das pessoas. Caso haja a localização dos familiares, o atendente entrará em contato com eles para possam proceder ao reconhecimento do corpo.

### **QUADRO SÍNTESE**

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>	<b>DOCUMENTOS GERADOS</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>LOCAL</b>	<b>ARMAZENAMENTO</b>
Recebe o formulário de óbitos do IML	Assim que o formulário é cadastrado	Formulário IML	Técnico especializado (Posto Avançado) e Interlocutor Técnico (NDH Central)	Não há	Banco de dados do IML
Pesquisa nos SISA, SIS-RUA, SIGA-SAÚDE e CAD-ÚNICO	Assim que o formulário é cadastrado	Formulário IML	Técnico especializado (Posto Avançado) e Interlocutor Técnico (NDH Central)	Não há	SISA, SIGA-SAÚDE-SISRUA, CAD-ÚNICO
Encaminha informações dos familiares para o IML	Assim que identifica as informações nos sistemas	Formulário IML	Técnico especializado (Posto Avançado) e Interlocutor Técnico (NDH Central)	Não há	Banco de dados do IML

Liga em todos os números cadastrados no sistema, para preparar os familiares e informar sobre o óbito	No mesmo dia que encaminhar a informação ao IML	Formulário IML	Interlocutor Técnico em Desaparecimento - (NDH Central)	Não há	Banco de dados do IML
---	---	----------------	---	--------	-----------------------



**Clique aqui e veja o fluxograma de apoio à busca de familiares em caso de óbito**

# ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

## PROCEDIMENTO

O serviço de orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos é ofertado tanto pelo Posto Avançado como pela NDH Central, sendo que o grande diferencial entre eles o fato de o atendimento no Núcleo ser feito por equipe interdisciplinar, formada por assistente social, psicólogo e assistente jurídico, enquanto no Posto Avançado o atendimento é feito pelo atendente técnico especializado em desaparecimento. Ademais, a equipe do NDH Central conta também com a presença dos interlocutores técnicos especializados em desaparecimento no atendimento, os quais podem e devem ser acionados pelo Posto Avançado, em casos específicos.

No NDH Central, o acesso ao atendimento especializado presencial se dá por encaminhamento do atendimento inicial, conforme agenda da equipe de especialistas. Havendo disponibilidade e seguindo os critérios para encaixe, pode ser realizado na sequência do atendimento inicial. Já no Posto Avançado, o atendimento presencial é feito no momento de chegada da(o) cidadã(o) no equipamento, seguindo a ordem de chegada, sem necessidade de agendamento. A equipe especializada realizará a escuta qualificada da(o) cidadã(o), sendo que no caso do NDH Central atuará sempre de forma conjunta e compartilhada, com abordagem interdisciplinar.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda dos indivíduos que buscam o serviço e oferecem tratamento acolhedor e humanizado de forma digna e respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição em que se apresente a pessoa atendida. Ele(a) deve definir conjuntamente à (ao) cidadã(o) a melhor estratégia para seu atendimento, realiza o preenchimento do instrumental pertinente com descrição mais detalhada do caso, informando que efetivará as anotações com a finalidade de registro no prontuário e poderá fazer perguntas que

forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

Identificada a demanda, deve ser fornecida explicação sobre o serviço que será acessado, o funcionamento da rede pública municipal a partir de cada órgão, bem como explicação de todos os atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros. Durante a orientação deve ser sempre perguntado à(ao) cidadã(o) se apresenta outras dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, deve orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa. Os atendentes do Posto Avançado devem sempre apresentar à(ao) cidadã(o) o atendimento técnico interdisciplinar e as atividades coletivas do NDH Central, verificando a vontade de agendamento desse atendimento à cidadã(o) e realizando o agendamento imediatamente, se possível.

Identificada a demanda por encaminhamento para serviços públicos a equipe especializada deve contatar, por telefone, o serviço por onde a/o cidadã/o passou e aquele para o qual foi encaminhada/o, tanto para entender o percurso percorrido por ela/e previamente, como para saber se ela/e teve acesso ao serviço indicado.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer a pessoa atendida os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas, formulários e declarações. Em todos os casos deve-se sempre produzir material com linguagem simples, explicar e ler as informações contidas nos encaminhamentos entregues assegurando que o(a) cidadão(a) compreendeu as informações contidas.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadã(o) para qualificação das demandas e pactuação do Plano de Intervenção, identificando as demandas psicossociais e jurídicas que existem para além das demandas apresentadas inicialmente.	Durante o atendimento	NDH Central: <b>1.</b> Formulário de Atendimento <b>2.</b> Prontuário	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	<b>1.</b> Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs <b>2.</b> Pasta compartilhada NDHs
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	NDH Central: <b>1.</b> Formulário de Atendimento <b>2.</b> Prontuário	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	<b>1.</b> Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs <b>2.</b> Pasta compartilhada NDHs
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária, atentando-se aos seguintes passos: - caso a pessoa tenha passado por serviço municipal, checar nos sistemas municipais trajeto percorrido pela/o cidadã/ão e ligar para o último serviço, para colher mais informações sobre o caso;	Logo após o atendimento. Caso não seja possível fazer de forma imediata, garantir o encaminhamento no mesmo dia	NDH Central: <b>1.</b> Prontuário <b>2.</b> Protocolo de agendamento Ambos: <b>3.</b> Carta de encaminhamento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	<b>1.</b> Planilha de prontuários <b>2.</b> Agenda SIGRC NDHs <b>3.</b> Pasta compartilhada com encaminhamentos

<p>-realizar contato imediato com responsáveis do serviço para o qual será feito o encaminhamento. Essa articulação pode ser feita através de contato telefônico, visitas institucionais ou reuniões em rede.</p>					
<p>Verificar, por telefone, se o cidadão teve acesso ao serviço</p>	<p>Em alguns dias do atendimento</p>	<p>NDH: <b>1.</b> Prontuário</p>	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p><b>1.</b> Pasta compartilhada NDH</p>



**Clique aqui e veja o fluxograma de acesso à serviços públicos**

## ATIVIDADES COLETIVAS

### PROCEDIMENTO

As atividades coletivas terapêuticas e educativas ofertadas pelo NDH Central são voltadas aos familiares e também às pessoas desaparecidas que foram localizadas. Seu objetivo é a integração, apoio mútuo e participação social de seu público. Essas atividades podem funcionar no formato de grupo psicoeducativo, com foco nas demandas trazidas pelas(os) usuárias(os) do serviço e na busca conjunta de solução para eles. Desta forma, é possível minimizar o isolamento familiar e facilitar a troca de experiência, permitindo o compartilhamento de solução para demandas pontuais e propiciando uma relação de auto-apoio entre seus integrantes. Por outro lado, os profissionais envolvidos nos grupos psicoeducativos podem compreender melhor as demandas dos familiares a partir de sua escuta e de sua dinâmica no grupo.

Os grupos psicoeducativos deverão ser desenvolvidos pelos Interlocutores Técnicos em Desaparecimento, que deverão elaborar uma proposta para o seu funcionamento, podendo ser permanentes ou temporários. O grupo permanente pode funcionar como um grupo de porta de entrada, e pode ter uma programação definida pelo próprio serviço, com temáticas variadas e de interesse geral de familiares de pessoas desaparecidas. Sua abordagem prioritária tende a ser informativa sobre temas e serviços, além de ser um vetor para ações de divulgação e ou celebração de datas especiais. Seu público não necessita ser um grupo fixo. Um grupo permanente, entretanto, não permite a criação de um espaço de confiança, que é necessário para abordar determinados assuntos ou alcançar em profundidade alguns temas. Laços entre os participantes do grupo também são difíceis de serem formados em um grupo em que a participação dos mesmos membros não é frequente. Por isso, é recomendável também prever a criação de grupos com duração definida. Estes podem ter uma composição fixa. A programação dos

encontros deve ser baseada em consulta feita aos integrantes e com sua participação.

Sendo assim, a proposta de grupo psicoeducativo deverá conter, no mínimo:

- Justificativa para a criação do grupo psicoeducativo.
- Objetivos do grupo;
- Periodicidade dos encontros. Os encontros podem ser quinzenais ou mensais, por exemplo, mas é importante que eles sejam de frequência recorrente;
- Local dos encontros. É importante que o local seja sempre o mesmo para todos os encontros e que ele seja próximo do território de moradia ou trabalho de seus participantes, além de ter acessibilidade para pessoas com deficiência e com dificuldade de locomoção;
- Público. Definição do público prioritário para o grupo. Algumas perguntas norteadoras para a definição do grupo são: Ele será composto tanto por familiares de desaparecimento recente e de longo prazo, como por familiares de pessoas que já foram encontradas? As pessoas localizadas e os familiares de pessoas desaparecidas devem compor o mesmo grupo ou seria melhor criar grupos diferentes?
- Abertura do grupo. O grupo pode ter encontros abertos, ou seja, os participantes de cada encontro podem variar, de acordo com a temática e interesse das pessoas, desde que eles façam parte do público definido para o grupo previamente, ou o grupo pode ter um público fechado, ou seja, seus integrantes deverão ser os mesmos do início ao término dos encontros planejados.
- Temas a serem trabalhados. Os interlocutores técnicos em desaparecimento deverão definir, com base nos atendimentos realizados, em seus estudos e experiência, os temas que serão debatidos nos encontros.
- Profissionais envolvidos. Com base nos objetivos e temas definidos, os interlocutores técnicos deverão definir os profissionais que farão a mediação do grupo para cada temática. Podem ser envolvidos profissionais

da psicologia, médicos, assistentes sociais e jurídicos, gestores públicos envolvidos com as políticas de desaparecimento, entre outros. É importante que além do especialista de cada temática, o grupo conte sempre com a presença de um dos interlocutores técnicos, pois eles serão as pessoas de referência para o grupo.

Após a elaboração da proposta de grupo psicoeducativo, os interlocutores técnicos deverão submetê-la ao Diretor da DLFD e ao Ouvidor de Direitos Humanos, para validação. Após a aprovação da proposta, a programação dos encontros deverá ser divulgada aos familiares e pessoas desaparecidas que constam no cadastro do SAFD.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Criação da proposta de grupo psicoeducativo	Antes da atividade	Proposta de grupo psicoeducativo	Interlocutor Técnico em Desaparecimento	Não há local específico	Não há
Recebe contribuições à proposta das organizações não-governamentais relacionadas ao desaparecimento	Antes da atividade	Proposta de grupo psicoeducativo	Interlocutor Técnico em Desaparecimento	Não há local específico	Não há
Valida a proposta	Antes da atividade	Proposta de grupo psicoeducativo	Diretor DLFD e Ouvidor DH	Não há local específico	Não há
Divulga a programação do grupo	Antes da atividade	Documento de divulgação do grupo psicoeducativo	Interlocutor Técnico em Desaparecimento	Não há local específico	Não há
Realiza os encontros	Seguindo a programação prevista na proposta	Relatório de atividades do grupo psicoeducativo	Interlocutor Técnico em Desaparecimento e especialistas	Local definido na proposta	Pasta compartilhada SAFD
Realiza a avaliação do grupo com os participantes	No último encontro ou após ele	Relatório de atividades do grupo psicoeducativo	Interlocutor Técnico em Desaparecimento	Local definido na proposta ou virtualmente	Pasta compartilhada SAFD



**Clique aqui e veja o fluxograma  
de atividades coletivas**

## **ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE**

### **PROCEDIMENTO**

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das pessoas desaparecidas, seus familiares e das pessoas em busca de contato familiar, bem como o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços sociais. As articulações realizadas serão promovidas a partir de quatro frentes de atuação: (i) atuação em rede por meio do diálogo com atores públicos e da sociedade civil; (ii) promoção de oficinas, seminários ou palestras de capacitação a agentes públicos e privados que atuam com o público do SAFD; (iii) ações de sensibilização da comunidade; (v) produção de materiais informativos.

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa do SAFD ou demandada pela rede por meio do telefone, e-mail ou presencial nas reuniões e encontros de rede. A atuação pode ter objetivos como: discussão de casos com outros profissionais, troca de experiências com outros serviços, encaminhamentos de demandas, representação em grupo institucionalizado, desenvolvimento de ações, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros encampados na frente de atuação em rede são, majoritariamente, agendados de forma prévia, por e-mail ou telefone, com os interlocutores técnicos em desaparecimento, que após o convite deverão discutir a proposta com a DLFD, para então seguir com os encaminhamentos pertinentes após os encontros.

A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação sobre desaparecimento serão realizadas pelo SAFD, por profissional que tenha mais relação com o tema e público. Nesses casos, o tema, bem como data e horários das formações será estabelecido conjuntamente pela equipe do SAFD e a DLFD. Os profissionais do SAFD

serão responsáveis pela proposta da atividade, bem como pela produção do material a ser utilizado nas formações, devendo validá-los junto à DLFD. As demandas de formação também podem ser requisitadas pela rede. Para os agentes públicos e privados e demais interessados na temática, poderão ser realizadas atividades de caráter diverso como reuniões, oficinas e formações sobre o tema, tendo como objetivo a articulação da rede de serviços dos territórios e a sensibilização sobre os direitos da pessoa desaparecida e seus familiares.

As ações de sensibilização são voltadas à comunidade da Cidade de São Paulo, se possível às pessoas que residem e/ou trabalham no território próximo a um dos Núcleos de Direitos Humanos ou de outro equipamento público pertinente. Sua realização pode ser de iniciativa do SAFD ou demandada por algum serviço público ou organização não-governamental do território, devendo ser organizada pelos interlocutores técnicos em desaparecimento. O intuito dessas ações é trazer luz à temática do desaparecimento, dos direitos das pessoas desaparecidas e das necessidades de seus familiares, compartilhando com os participantes as dificuldades vivenciadas por pessoas, debatendo sobre como os serviços públicos podem ser mais efetivos na mitigação e resolução de seus problemas e também como a sociedade como um todo pode agir de maneira empática com essa problemática. A sua participação deve ser aberta a todas as pessoas interessadas, devendo haver ampla divulgação prévia, principalmente no território onde acontecerá a atividade.

O registro, com lista de presença, das atividades de formação e sensibilização deve ocorrer com a finalidade, apenas, de monitorar o trabalho realizado pelo serviço e o volume de participação ou interesse em determinadas atividades, subsidiando o planejamento de ações futuras. Não é necessária a vinculação das pessoas participantes das atividades ao serviço, ou seja, o preenchimento de seu cadastro pessoal no equipamento.

Por fim, a última frente de atuação consiste na produção de materiais informativos com o objetivo de auxiliar os atendimentos, distribuir para outros serviços da rede, bem como para apoiar o desenvolvimento das

formações e sensibilizações sobre a temática da população em situação de rua. A produção de materiais é planejada entre os interlocutores técnicos em desaparecimento e o SAFD, levando em consideração as demandas do atendimento e as temáticas levantadas pela atuação em rede.

## ANEXOS



Termo de Adesão ao Serviço Voluntário;



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

## REFERÊNCIAS

BOSS, P. Families of the missing: Psychosocial effects and therapeutic approaches. *International Review of the Red Cross*, 99 (2), 519–534, 2017.

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

CICV. "Acompanhamento das famílias de pessoas desaparecidas: Manual Prático", consultado no dia 1º de junho de 2021, pelo link: <https://www.icrc.org/pt/publication/acompanhamento-das-familias-de-pessoas-desaparecidas>

CICV. "Ainda? Essa é a palavra que mais doi", consultado no dia 06 de julho de 2021, pelo link: [file:///C:/Users/produ/Downloads/relatorio\\_aindaestaeapalavraquemaisdoi\\_pessoas\\_desaparecidas.pdf](file:///C:/Users/produ/Downloads/relatorio_aindaestaeapalavraquemaisdoi_pessoas_desaparecidas.pdf)

JUNQUEIRA. Luciano A Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. *Saúde e Sociedade* 2004; vol.13, n.1, pp.25-36.

LEMES, C. B., ONDERE NETO, J. "Aplicações da Psicoeducação no Contexto da Saúde".

PACTO Internacional de Direitos Civis e Políticos da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto n° 592, de 6 de julho de 1992.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher. Publicação. São Paulo, 2010.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. Norma Técnica de Atendimento. Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo. São Paulo, 2011.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Diagnóstico sobre os Serviços de Direitos Humanos. Publicação. São Paulo, 2019.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Portaria nº 121 de 14 de Outubro de 2019. Estabelece normas de gestão de parcerias com organizações da sociedade civil sob a forma de termo de fomento, termo de colaboração e acordos de cooperação. São Paulo, 2019.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Portaria nº 58 de 25 de novembro de 2020. Institui a Política de Monitoramento e Avaliação dos Programas e Ações de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos no âmbito da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). São Paulo, 2020.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021. Tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo. São Paulo, 2021.

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

Convenção de Genebra (I) para a Melhoria da Situação dos Feridos e dos

Enfermos das Forças Armadas em Campanha, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (II) para a Melhoria da Situação dos Feridos, dos Enfermos e dos Náufragos das Forças Armadas no Mar, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (III) Relativa ao Tratamento dos Prisioneiros de Guerra, de 12 de agosto de 1949;

Convenção de Genebra (IV) Relativa à Proteção dos Civis em Tempo de Guerra, de 12 de agosto de 1949;

Protocolo Adicional às Convenções de Genebra de 12 de agosto de 1949 e Relativo à Proteção das Vítimas dos Conflitos Armados Internacionais (Protocolo I), de 8 junho de 1977;

Protocolo Adicional às Convenções de Genebra de 12 de agosto de 1949 e Relativo à Proteção das Vítimas os Conflitos Armados Não Internacionais (Protocolo II), de 8 de junho de 1977;

Convenção Sobre os Direitos da Criança (1989);

Declaração das Nações Unidas sobre a Proteção de Todas as Pessoas Contra o Desaparecimento Forçado (1992).

Estatuto de Roma do Tribunal Penal Internacional (1998);

Convenção Internacional para a Proteção de Todas as Pessoas contra o Desaparecimento Forçado (2006);

Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, alterada pela Lei nº 11.259, de 30 de dezembro de 2005 - Estatuto da Criança e do Adolescente;

Lei Federal nº 13.812, de 16 de março de 2019 - institui a Política Nacional

de Busca de Pessoas Desaparecidas;

Lei Estadual nº 15.292, de 8 de janeiro de 2014, do Estado de São Paulo - define diretrizes para a política estadual de busca de pessoas desaparecidas;

Decreto Municipal nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, alterado pelo Decreto Municipal 58.123, de 08 de março de 2018 - reorganiza a estrutura da SMDHC;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

