



CIDADE DE
SÃO PAULO
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

CENTRO DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO PARA IMIGRANTES



FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Bruno Covas / Ricardo Nunes

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)

Ana Claudia Carletto

**Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção
do Trabalho Decente (CPIPTD)**

Vinicius Duque

Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)

Raissa Monteiro Saré

Concepção e Organização

Amanda Theodoro de Souza

Grupo de Trabalho

Bryan Zelmar Sempertegui Rodas

Diogo Candalaft Pereira

Fábio Ando Filho

Grevisse Mulamba Kalala

Lais Andradefurtado leite

Mariana Nogueira

Natalia Alves Barbosa Ribeiro

Nuria Margarit Carbassa

Rafaella Peres Ennes de Souza

Rebeca Bicudo Duran

Thamara Marques Thome



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 a serem 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, Casa Eliane de Grammont. 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.

Por outro lado, 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 a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas vulnerabilidades 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. 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 no atendimento à(ao) cidadã(o) dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, bem 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 Manual de Atendimento do CENTRO DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO PARA IMIGRANTES (CRAI) é fruto desse trabalho e consolida em um só lugar aquilo que é essencial para que possamos ofertar um atendimento qualificado à população. Seu principal objetivo é orientar os profissionais que atuam no equipamento, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os parâmetros de funcionamento e fluxos de trabalho aplicados.

Esperamos assim, fortalecer a rede de profissionais e pessoas engajadas na construção de uma São Paulo mais justa, inclusiva e com serviços cada vez melhores para cidadã e cidadão paulistano!

Boa leitura!

Ana Claudia Carletto

Secretária Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
NORMA TÉCNICA	11
PERFIL DO EQUIPAMENTO	12
Contexto de criação do equipamento	13
Principais documentos e legislação de referência	15
Objetivos do equipamento	17
Princípios para o atendimento	17
Diretrizes para prestação dos serviços	19
Direitos da(o) cidadão que acessa o serviço e orientações	21
OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS	23
Serviços ofertados	23
Recursos necessários para oferta dos serviços	26
ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE	34
Diretrizes para atuação em rede	34
Potenciais parceiros para atuação em rede	35
SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	37
Supervisão	37
Monitoramento e Avaliação	37
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO	39
ATENDIMENTO INICIAL	40
Procedimento	40
Quadro síntese	41
Fluxograma	41
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	42
Procedimento	42
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS	43
Procedimento	43
Quadro síntese	43
Fluxograma	44

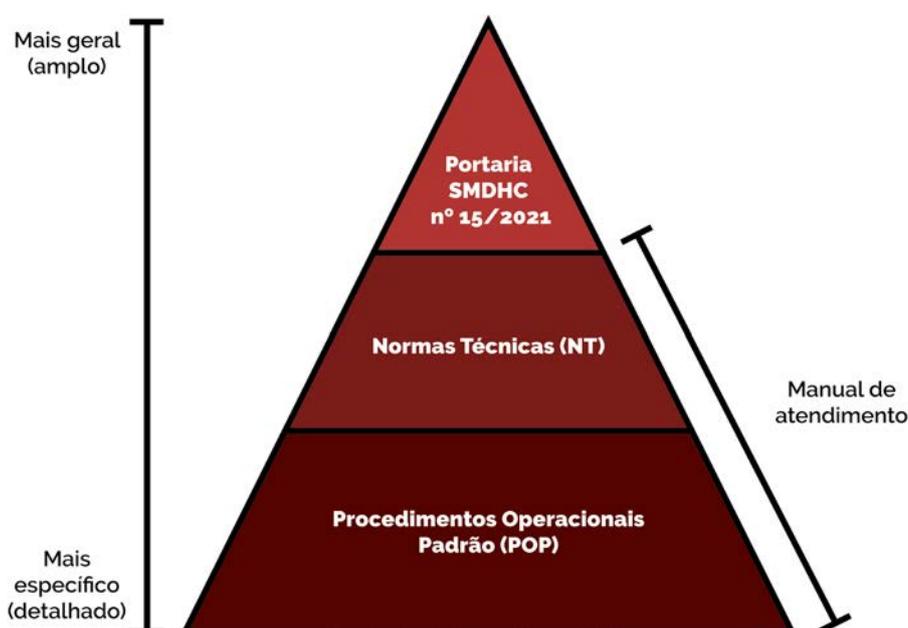
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO À REGULARIZAÇÃO MIGRATÓRIA	46
Procedimento	46
Quadro síntese	47
Fluxogramas	48
PROTEÇÃO E APOIO PARA O ENFRENTAMENTO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS EM SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE AO ABUSO, À VIOLÊNCIA E À EXPLORAÇÃO	49
Procedimento	49
Quadro síntese	51
Fluxograma	51
ATIVIDADES COLETIVAS	52
Procedimento	52
Quadro síntese	53
Fluxograma	53
ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE	54
ANEXOS	56
REFERÊNCIAS	56

INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do CENTRO DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO PARA IMIGRANTES (CRAI). 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.

DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



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)¹, 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) Atendimento inicial (triagem);

2) Atendimento especializado, nos casos de:

A. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica;

B. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória;

C. Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia;

3) Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população imigrante;

1 Para as atividades de Planejamento das intervenções nos territórios (pré-atendimento) e Atividades de integração do serviço à rede local não são apresentados fluxogramas e quadros síntese devido a natureza do trabalho, que não prevê interação direta com a(o) cidadã(o).

4) Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória.

Adicionalmente, por meio do CRAI Móvel, também poderão ser ofertados os atendimentos e atividades que ocorrem na unidade sede, com exceção do atendimento especializado para proteção e apoio no enfrentamento de violação de direitos e orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos. Nessas situações ocorrerá o direcionamento da(o) cidadã(o) para a atendimento na unidade sede, considerando a complexidade dos casos e encaminhamentos necessários.



NORMA TÉCNICA

PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes (CRAI) é um equipamento público referenciado no atendimento especializado à população imigrante com foco na defesa e promoção de direitos, integração social, cultural, laboral e econômica. O CRAI atua em articulação com a rede local visando ampliar a capilaridade da temática migratória nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que a população imigrante cidadã no município de São Paulo possa ter seu acesso a outros serviços garantido plenamente.

Públicos do equipamento

1. População imigrante²;
2. Agentes públicos e privados que atuem com a população imigrante.

Horário de funcionamento

Sede: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00;

Unidade Móvel: variável segundo as especificidades do local em que o atendimento será prestado, considerando a necessidade de oferta do serviço em horário não coincidente com a jornada de trabalho regular da população imigrante, inclusive aos fins de semana e feriados.

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.

Contexto de criação do equipamento

O CRAI foi implantado em novembro de 2014. Inicialmente concebido como “Centro de Referência e Acolhida para Imigrantes”, englobando tanto o atendimento especializado para imigrantes, como o acolhimento. O serviço foi criado a partir da atuação conjunta das Secretarias Municipais de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) – que, com apoio da Secretaria Nacional de Justiça (SNJ), estruturou o espaço físico – e da Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) – que detêm a competência sobre os centros de acolhida municipais. No final de 2016, os serviços de referência e acolhida passaram por um processo de separação para melhor atender o público e otimizar sua administração, levando a um modelo de serviço próximo do ofertado atualmente.

O CRAI faz parte da Política Municipal para a População Imigrante, consolidada pela Lei nº 16.478 de 8 de Julho de 2016. Os objetivos da lei são: garantir ao imigrante o acesso a direitos sociais e aos serviços públicos; promover o respeito à diversidade e à interculturalidade; impedir violações de direitos; fomentar a participação social e desenvolver ações coordenadas com a sociedade civil. Para os fins da lei, são imigrantes todas as pessoas que se transferem de seu lugar de residência habitual em outro país para o Brasil, compreendendo imigrantes laborais, estudantes, pessoas em situação de refúgio, apátridas, bem como suas famílias, independentemente de sua situação migratória e documental.

A lei assegura o atendimento qualificado à população imigrante no âmbito geral dos serviços públicos municipais com a formação de agentes públicos sobre a realidade da imigração em São Paulo. Por sua vez, o CRAI é previsto em seu artigo 6º, sendo destinado à prestação de serviços específicos aos imigrantes e à articulação do acesso aos demais serviços públicos, permitido o atendimento em unidades móveis.

O Decreto nº 57.533 de 15 de Dezembro de 2016 regulamenta a Política Municipal e vincula a manutenção e supervisão do CRAI à SMDHC.

Também elenca os objetivos deste equipamento de atendimento ao público, ressaltando seu caráter intersetorial e de articulação com demais serviços no território:

- I - promover o acesso a direitos e à inclusão social, cultural e econômica da população imigrante, por meio de atendimento especializado e multilíngue, de forma articulada com outros equipamentos públicos e organizações da sociedade civil;
- II - apoiar e promover oficinas, seminários e palestras de capacitação e sensibilização de agentes públicos em geral, incluídos os Conselheiros Tutelares, para o atendimento à população imigrante;
- III - produzir e compilar dados e informações sobre os atendimentos e encaminhá-los anualmente à SMDHC, na forma do artigo 8º deste decreto;
- IV - auxiliar a Administração Pública Municipal em situações emergenciais ocasionadas pela eventual chegada de grandes contingentes de imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade.

Principais documentos e legislação de referência

INTERNACIONAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (1966);

Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966);

Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação Racial (1965);

Convenção contra a Tortura e outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes (1984);

Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Mulher (1979);

Convenção sobre os Direitos das Crianças (1989);

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006);

Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem (1948);

Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (1969).

FEDERAL

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988;

Lei de Migração (Lei nº 13.445/2017);

Regulamento da Lei de Migração (Decreto Federal nº 9.199/2017);

Política Municipal para a População Imigrante (Lei Municipal nº 16.478/2017);

Regulamento da Política Municipal para a População Imigrante (Decreto Municipal nº 57.533/2017);

Lei de Migração (Lei Federal nº 13.445/2017); Estatuto do Refugiado (Lei Federal nº 9.474/1996);

Estatuto do Apátrida (Decreto Federal nº 4.246/2002);

Lei do Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (Lei Federal nº 13.344/2016); Igualdade de Direitos e Deveres Portugueses (Decreto Federal nº 70.391/1972);

Regulamento de Documentos de Viagem (Decreto Federal nº 5.978/2006); Acordo sobre Residência para Nacionais dos Estados Partes do Mercado Comum do Sul – Mercosul, Bolívia e Chile (Decreto Federal nº 6.975/2009); Acordo entre a República Federativa do Brasil e a República Argentina (Decreto Federal nº 6.736/2009);

Acordo entre a República Federativa do Brasil e a República Oriental do Uruguai sobre Residência Permanente (Decreto Federal nº 9.089/2017); Disposições sobre o Documento Provisório de Registro Nacional Migratório como documento de identificação para solicitantes de refúgio em substituição ao protocolo de solicitação de refúgio (Decreto Federal nº 9.277/2018).

MUNICIPAL

Decreto nº 57.533 de 15 de Dezembro de 2016 - regulamenta a Política Municipal e vincula a manutenção e supervisão do CRAI à SMDHC;

Lei Municipal nº 16.478 de 8 de Julho de 2016.

Objetivos do equipamento

OBJETIVO GERAL

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção do Trabalho Decente (CITD) da SMDHC, em unidade fixa (sede) ou de forma itinerante, por meio de Unidade Móvel, o acesso a direitos e à integração social, cultural, laboral e econômica da população imigrante na cidade de São Paulo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado multilíngue para imigrantes;
2. Fortalecer as redes de atendimento locais;
3. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
4. Contribuir para o fortalecimento das comunidades imigrantes;
5. Produzir dados e informações sobre a população atendida a fim de orientar o planejamento das ações do serviço;
6. Responder prontamente a situações emergenciais ocasionadas pela eventual chegada de grandes contingentes de imigrantes em situação de vulnerabilidade.

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.** Respeito ao princípio da interculturalidade;
- 16.** Gestão democrática e participativa do equipamento, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho;

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 imigrante, independente de nacionalidade ou condição migratória:

- 1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada, considerando as especificidades de cada caso e cada indivíduo 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 em receber e distribuir currículos, nem mesmo oferecer como saídas recursos pessoais (dinheiro para condução, lanches, acolhimento, abrigo etc.), na tentativa de resolver situações emergenciais;

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. Reconhecer fatores de risco e fatores protetivos de cada situação, em diferentes níveis (individual, familiar, comunitário e estrutural) que sejam importantes para a determinação da vulnerabilidade, de prioridade no atendimento e parâmetros para o acompanhamento do caso; a partir da identificação de marcadores sociais da diferença e especificidades de grupo.

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

17. 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.

18. 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

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

<ul style="list-style-type: none">- Acompanhar e avaliar o serviço prestado;- 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;- Ter suas informações pessoais protegidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;- Acessar os arquivos referentes ao seu caso, respeitando as especificidades das categorias profissionais;- Ser informada(o) sobre o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso;- Ter atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral expedidos, quando solicitados;- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente.	
---	--

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

Serviços ofertados

O CRAI oferece serviços diretamente ao cidadão imigrante, independente de sua nacionalidade ou condição migratória, com o objetivo de garantir o seu pleno acesso a políticas públicas e direitos e também para agentes públicos e privados visando o aprimoramento do atendimento da população imigrante na cidade, bem como a disseminação de informações qualificadas sobre a temática.

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, os serviços ofertados são os seguintes:

- 1.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória;
- 3.** Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia;
- 4.** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população imigrante.
- 5.** Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória.

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 por meio da Unidade Móvel;
3. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail.

MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO

Os atendimentos ocorrem por meio de:

1. Atendimento individual especializado e interdisciplinar por profissionais imigrantes e brasileiros;
2. Atividades coletivas;
3. Articulação e sensibilização.

Para a viabilização de atividades coletivas poderão ser contratadas oficinas ou realizadas parcerias voluntárias com pessoas físicas ou organizações interessadas desde que cumpridos os requisitos e formalizado termo de voluntariado com a SMDHC e organização gestora.

A Oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

MATRIZ DE SERVIÇOS - CRAI

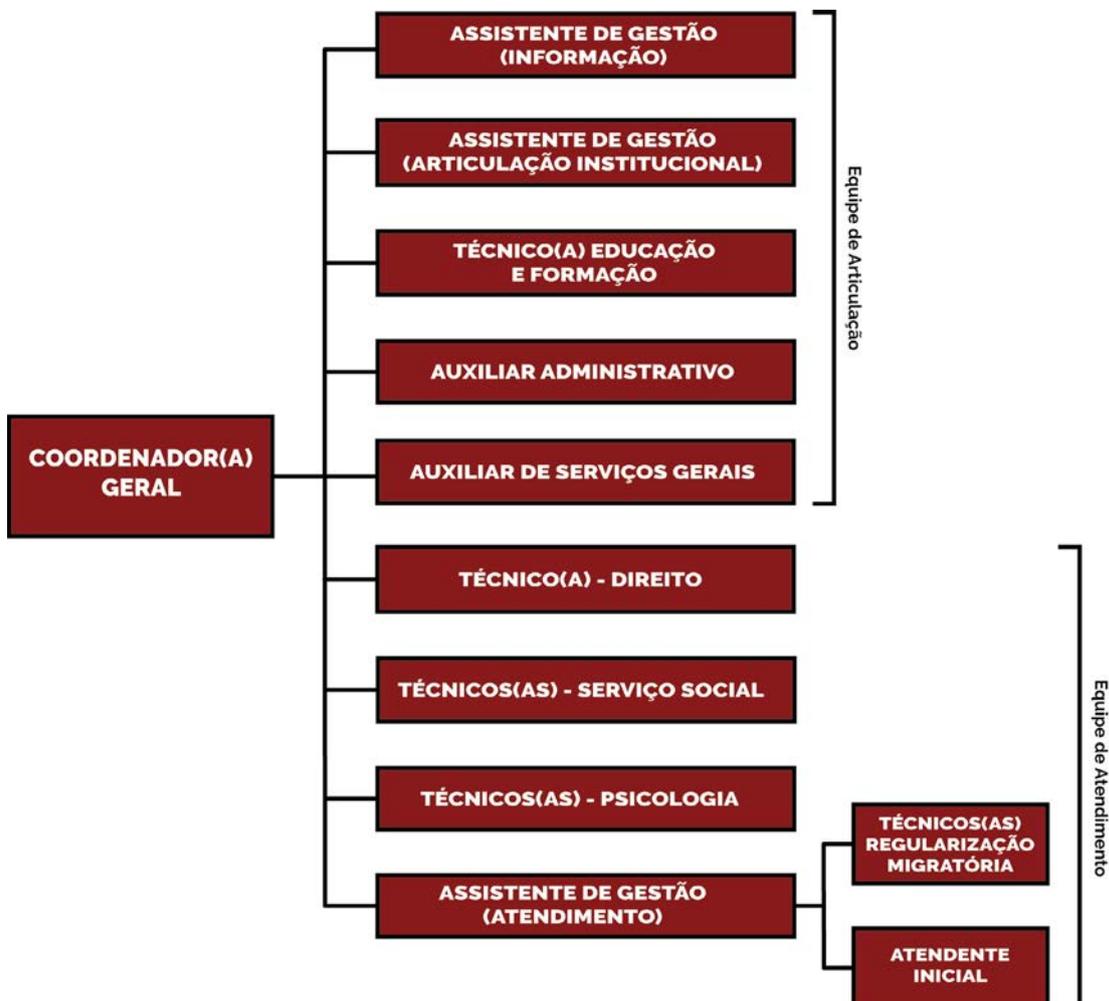
SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERTADOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DO USUÁRIO	MODELO DE OFERTA
Cidadão imigrante	Acesso a serviços públicos	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica	Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas	Atendimento individual especializado, multilíngue e interdisciplinar por profissionais imigrantes e brasileiros
	Regularização Migratória	Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória	Informações sobre regularização migratória, com agendamento de serviços para regularização migratória	
	Defesa em caso de violação de direitos	Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia	Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos visando a interrupção da situação de abuso, exploração e violência e restauração dos direitos, através da atuação em rede	
	Atividades Coletivas (Oficinas / Eventos)	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população imigrante	Integração local com ampliação do repertório socio-cultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática migratória e diversidade em espaço qualificado.	Atendimento por meio de Atividades Coletivas
Agentes públicos e privados	Formação sobre o tema	Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória	Conhecimento/reflexão sobre a temática migratória e a política municipal para população imigrante e qualificação para atendimento de pessoas imigrantes	Atendimento por meio de sensibilização e formação

Recursos necessários para oferta dos serviços

Equipe

A equipe do CRAI será multiprofissional e preferencialmente composta por profissionais imigrantes visando promover a melhor acolhida e a representatividade e identificação dos usuários do serviço.

ORGANOGRAMA DA EQUIPE



PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenador(a) Geral	Ensino Superior e experiência comprovada na temática migratória na cidade de São Paulo e em gestão de equipe. Fluência em ao menos um idioma, além do português	<ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CITD; 2. Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço; 3. Elaborar, validar com a CITD e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; 4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento; 5. Supervisionar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros. 	40H	1
Assistente de Gestão (Informação)	Ensino Superior com experiência comprovada em tratamento e análise de dados e informações. Desejável experiência prévia na temática migratória e fluência em ao menos um idioma, além do português	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fornecer suporte técnico à coordenação do serviço na gestão da equipe; 2. Estruturar ferramentas de coleta de dados e operar o banco de dados sobre os atendimentos e serviços prestados pelo CRAI; 3. Produzir relatórios, a partir do banco de dados e de outras ferramentas de coletas de informação sobre o público atendido e atividades realizadas; 4. Sistematizar processos, metodologia e fluxos de trabalho interno; 5. Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) para imigrantes em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil. 	40H	1
Assistente de Gestão (Atendimento)	Ensino Superior na área das Ciências Humanas com experiência comprovada na temática migratória e em atendimento ao usuário. Fluência em ao menos um idioma, além do português	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fornecer suporte técnico à coordenação do serviço para a gestão das equipes de atendimento inicial e especializado; 2. Apoiar a elaboração e implementação do planejamento para a área de atendimento do serviço; 3. Supervisionar e aprimorar constantemente o trabalho realizado pela equipe de atendimento; 4. Planejar e operacionalizar as atividades realizadas pela Unidade Móvel; 5. Supervisionar o trabalho realizado pela equipe em operação na Unidade Móvel; 6. Realizar a interlocução com os demais serviços e articular, territorialmente, a operação do serviço itinerante; 7. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços. 	40H	1

Assistente de Gestão (Articulação Institucional)	Ensino Superior na área das Ciências Humanas com experiência comprovada na temática migratória. Fluência em ao menos um idioma, além do português	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros; 2. Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) para imigrantes em parceria com outros órgãos públicos e setores da sociedade civil. 3. Apoiar a elaboração e implementação do plano de ação do serviço. 	40H	1
Técnico(a) - Educação e Formação	Ensino Superior na área das Ciências Humanas, preferencialmente em Pedagogia, Educação ou cursos de licenciatura em geral. Fluência em inglês, francês e/ou espanhol	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planejar e realizar atividades de formação, capacitação e sensibilização para agentes públicos e privados; 2. Elaborar e sistematizar documentos informativos sobre direitos da população imigrante; 3. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 4. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população imigrante quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CITD. 	40H	1
Técnico(a) - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática migratória	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para a coordenação do serviço; 5. Acompanhamento de casos complexos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população imigrante quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CITD.; 7. Realizar atendimentos itinerantes. 	30H	2
Técnico(a) - Direito	Ensino Superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada na temática migratória e conhecimento em direito trabalhista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento jurídico, identificando e orientando demandas na sua área de atuação e em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Acompanhamento de casos complexos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população imigrante quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CITD. 	40H	1

Técnico(a) - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática migratória	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de atuação e em conjunto com a equipe interdisciplinar; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Acompanhamento de casos complexos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população imigrante quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CITD. 	40H	1
Técnico(a) - Regularização Migratória	Imigrante com fluência em ao menos português e outro idioma, definido conforme identificação da demanda de atendimento. Preferencialmente com experiência profissional em atendimento e na temática migratória	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento inicial com preenchimento do formulário de cadastro; 2. Orientações básicas sobre acesso a serviços e direitos; 3. Orientação para regularização migratória; 4. Encaminhamento para atendimento técnico interdisciplinar; 5. Encaminhamento para serviços; 6. Agendamento virtual de atendimento em serviços específicos (DPF, SRT); 7. Realizar traduções livres de materiais informativos sobre a política municipal para população imigrante. 	40H	6
Auxiliar Administrativo	Ensino Médio completo e experiência 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.	40H	1
Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino Fundamental completo e experiência na função	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar a limpeza dos ambientes do equipamento; 2. Fazer o controle dos materiais utilizados para o trabalho. 	40H	1
Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar o primeiro atendimento e acolhimento dos(as) usuários(as) que acessam o serviço; 2. Agendar os atendimentos técnicos especializados; 3. Fazer a gestão de uso dos espaços e salas do equipamento. 	40H	1
Equipe total				18

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 Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção do Trabalho Decente. 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 CRAI:

TEMA
Noções sobre estado democrático de direito e sistema de justiça
Política Municipal para População Imigrante (PMPI)
Legislação: Direito trabalhista e previdenciário, política migratória brasileira, regularização migratória
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

Infraestrutura

LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO

Os serviços do CRAI serão ofertadas em ambiente fixo, unidade sede, ou de forma móvel/itinerante, por meio do CRAI Móvel.

Compreende-se o CRAI Móvel como uma extensão do equipamento sede que visa levar o serviço a locais mais distantes do território, à eventos públicos e comunidades imigrantes, visando a sua divulgação e a realização de atendimentos de menor complexidade. Recomenda-se que o veículo seja mantido de forma direta pelo poder público ou pela organização parceira, orientando-se sempre que possível a contratação do serviço de locação e manutenção do veículo por empresa especializada.

A unidade sede, 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

Sede:

- 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 e cadeiras para usuários(as) em espera.
- Sala de atendimento individualizado com 5 postos de atendimento: 5 mesas para atendimento individualizado, 5 cadeiras para uso dos(as) profissionais, 5 ou mais cadeiras para uso dos(as) usuários em atendimento, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e 1 impressora multifuncional.
- Salas de atendimento especializado: por sala, 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional e 1 computador com

pacote office atualizado e acesso à rede de internet.

- Sala(s) de apoio técnico, administrativo e coordenação com 10 postos de trabalho individuais: 10 mesas de trabalho individual, 10 cadeiras para uso dos(as) profissionais, 10 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e 1 impressoras multifuncional.
- Sala de reunião: 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para a realização de reuniões.
- Sala de atividades coletivas: cadeiras para uso dos(as) profissionais e usuários(as) e estrutura para equipamento de multimídia.
- Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 micro-ondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para a realização de refeições.
- Espaço para recreação infantil: espaço junto à área de recepção acolhedor e lúdico para entretenimento de crianças que estejam acompanhando usuários em atendimento. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis, piso de E.V.A.
- Conjunto de equipamentos de multimídia: portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor, 1 notebook, 1 microfone sem fio e 1 caixa de som amplificadora.
- Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.

CRAI Móvel:

Veículo de transporte, tipo van, personalizado e equipado com: 3 notebooks, 1 impressora multifuncional, balcão de atendimento com capacidade para dois atendimentos simultâneos, 3 cadeiras giratórias, 3 cadeiras fixas, 1 TV Led, 1 caixa de som, 1 gerador elétrico, 1 ar-condicionado e 1 frigobar.

OUTRAS DEMANDAS ESTRUTURAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 1.** Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção ao Trabalho Decente da SMDHC.
- 2.** Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner).
- 3.** Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados 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.
- 6.** Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.

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 os cidadãos, 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. (Junqueira, 2004) Para isso, apresentamos como estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede destacam-se:

- 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 transversalizar a discussão sobre temas relacionados à população em situação de rua;
- 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, Guarda Civil Metropolitana e Rede Socioassistencial, 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 os potenciais parceiros indicados a seguir, considerando o objetivo da articulação.

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
Defensoria Pública da União (DPU)	Promover o acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população migrante, principalmente em relação à demandas do direito migratório
Defensoria Pública do Estado (DPE)	Promover o acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população migrante, em relação a diversas demandas jurídicas
Outros serviços públicos nos diferentes níveis federativos, tais como a Receita Federal, a Polícia Federal, o Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE), entre outros.	Promover o acesso à regularização migratória e acesso à serviços públicos da população migrantes
Ministério Público (MP)	Garantir um encaminhamento efetivo de denúncias de violações de direitos
Organismos internacionais, tais como o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), a Organização Internacional para as Migrações (OIM), o Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), entre outras.	Promover ações de integração local à população migrante
Organizações da Sociedade Civil	Promover o trabalho em rede, a fim de garantir maior capilaridade e acesso à serviços públicos e direitos pela população migrante
Movimentos sociais e coletivos de imigrantes	Promover a participação política da população migrante
Universidades e Instituições de Ensino	Promover o acesso à educação e ao trabalho decente pela população migrante e desenvolver parcerias para ampliar a discussão sobre o tema

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.

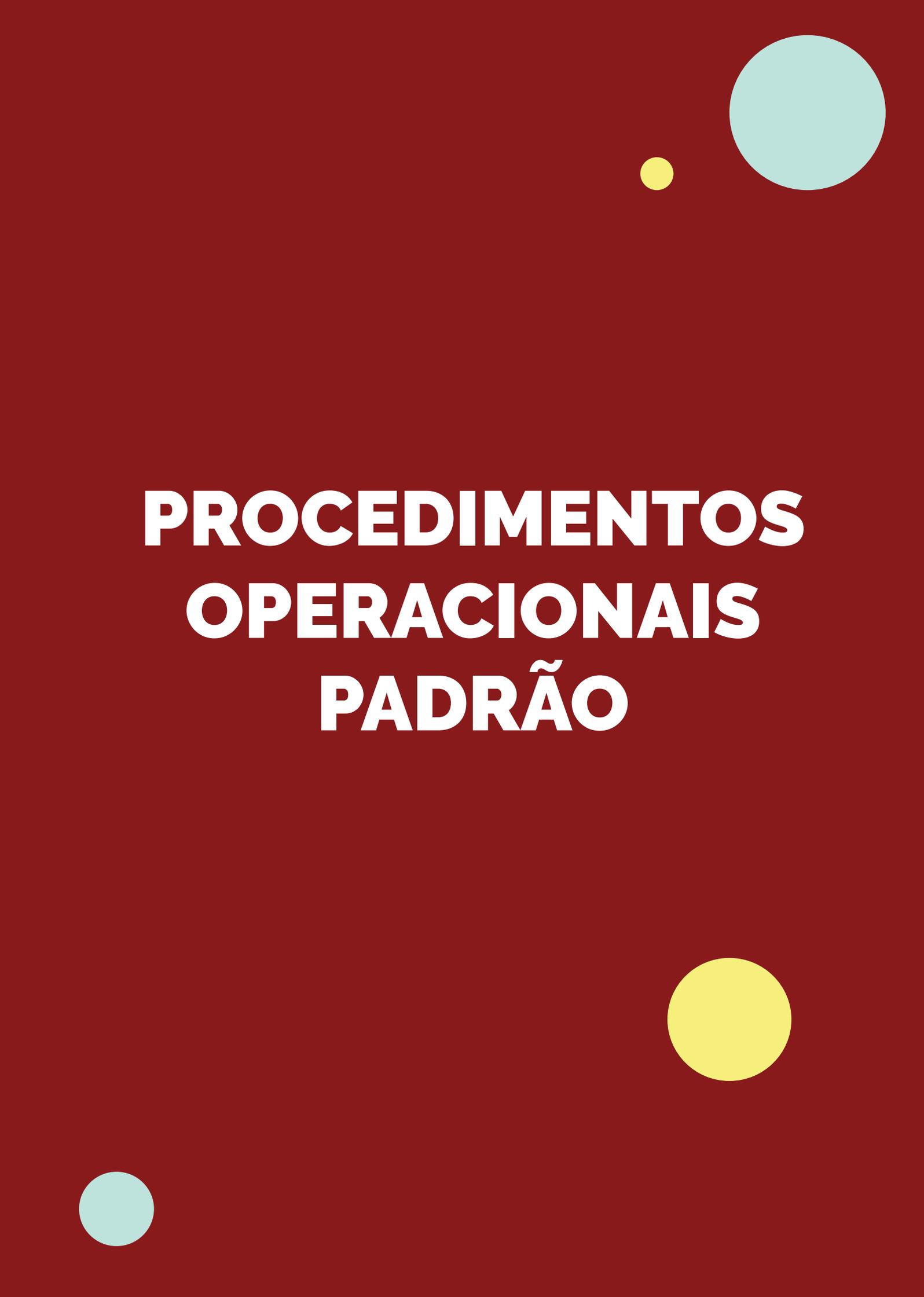
O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o 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 CRAI. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC/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 121/2019 e indicadores que seguem.

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória; 3. Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento.
Atividades coletivas	<ol style="list-style-type: none"> 4. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população migrante. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.
Articulação e sensibilização	<ol style="list-style-type: none"> 5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período; 3. Número de agentes formados, no período; 4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação; 5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

ATENDIMENTO INICIAL

PROCEDIMENTO

A(o) cidadã(o) imigrante que espontaneamente buscar ou for encaminhado ao CRAI será inicialmente atendida(o) na recepção do serviço por um atendente inicial (repcionista multilíngue) que verificará a sua necessidade, oferecerá a ela(e) informações gerais sobre o Centro, esclarecerá suas dúvidas e verificará o seu interesse em receber o atendimento pela equipe especializada. Nesta etapa é realizada a escuta inicial, triagem de demandas e direcionamento da(o) cidadã(o) para o atendimento pertinente. A(o) cidadã(o) também poderá buscar o CRAI por meio de telefone ou contato pelo whatsapp através do qual receberá a orientação para acessar o serviço presencialmente.

O Atendente inicial (repcionista multilíngue) pauta sua abordagem sempre por uma escuta ativa da(o) cidadã(o). Após apresentar-se, garantindo que a pessoa esteja confortável no ambiente de atendimento, o atendente verifica se a pessoa apresenta alguma condição ou demanda, que é considerada como prioritária. Nesses casos, a pessoa será a próxima a ser atendida, remanejando o horário de atendimento das pessoas que estiverem no fluxo não prioritário, que deve ser atendidas posteriormente ou agendadas para o próximo dia.

Em seguida deve ser feita a identificação da necessidade linguística do atendido(a), verificando se fala português, ou em caso negativo, se precisa ou se sente mais confortável com um atendente que fale sua língua. Caso o idioma não seja falado por nenhum profissional da equipe, é utilizada a ferramenta do Google tradutor nas hipóteses em que o idioma em questão está disponível ou outras ferramentas que permitam a compreensão entre o atendente e o atendido.

Também é importante que nesta fase a(o) cidadã(o) seja informado sobre a gratuidade do serviço e o profissional verifique se a pessoa é uma nova usuária do serviço, é um novo atendimento, ou seu atendimento é um retorno de acompanhamento. Em caso de novo atendimento, deve-se

explicar as etapas do atendimento.

Enquanto isso, caso haja encaminhamento para atendimento especializado deve realizar o preenchimento do instrumental de encaminhamento interno (Planilha compartilhada e atualizada pela equipe em tempo real) indicando a ordem de atendimento. Uma vez realizado o direcionamento da(o) cidadã(o) para atendimento, solicita que aguarde ser chamada(o) pelo nome.

QUADRO SÍNTESE

ACÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar primeiro acolhimento da(o) cidadã(o) e seu direcionamento para outros eixos de atendimento	Antes de encaminhar para atendimento especializado ou outra atividade	Registro de encaminhamento interno	Atendente inicial	Sala recepção	Planilha: Instrumental de encaminhamento interno

Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas de Atendimento Inicial



Sede - Atendimento inicial



Móvel - Atendimento inicial

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

PROCEDIMENTO

O Atendimento especializado se dará pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais da assistência social, psicologia, direito, bem como com conhecimento especializado sobre regularização migratória que atendem de forma compartilhada e simultânea interdisciplinar, ou de forma setorial, apenas uma especialidade por vez. Os procedimentos operacionais para a oferta desta modalidade de atendimento serão apresentados neste documento, relacionando os respectivos fluxos de atendimento associados a ele na forma que segue.

Eixo 1 - Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos, em especial, serviços de assistência social, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica.

Eixo 2 - Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória, em especial, solicitações de autorização de residência, naturalização, refúgio e defesa de multa por infração administrativa.

Eixo 3 - Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia;

Adicionalmente, também pode ser ofertado no CRAI o atendimento especializado por parceiros externos que compartilham o espaço do equipamento para oferta de atividades e atendimentos complementares aos do CRAI, como por exemplo, a Defensoria Pública da União (DPU) que oferta orientação jurídica para assuntos diversos, e o Grupo Veredas, que realiza atendimentos e atividades com abordagem a partir da psicologia.

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por um ou mais profissionais especializados, de acordo com a demanda apresentada pelo usuário. Para iniciar o atendimento, o profissional consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a deve ir até a sala de recepção e chamá-la em voz alta. Em seguida acompanhará a pessoa até a sala de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando o que registrará em prontuário (formulário de atendimento) e poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda para definir conjuntamente à(ao) cidadã(o) a melhor estratégia para seu atendimento, realiza o preenchimento do instrumental pertinente com descrição mais detalhada do caso. 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 dele conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros. Em caso de demanda de acesso ao sistema de Justiça deve ser identificado se a demanda necessita de judicialização para ser atendida. Em caso afirmativo, o profissional realizará o encaminhamento para a Defensoria Pública competente a atuar no caso, através de ofício de encaminhamento. Em caso negativo, o profissional deve fornecer as orientações jurídicas necessárias para a solução da demanda, podendo ser o caso da própria orientação resultar em solução da demanda ou de haver a necessidade de encaminhamento para outros órgãos competentes (Delegacia, Ministério Público, Sindicatos, etc).

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, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer ao cidadão os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas, formulários e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao CRAI em caso de outras demandas ou para que acesse outras atividades/ atendimentos ofertados pelo Centro que sejam recomendadas à pessoa atendida.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadão para qualificação das suas demandas	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Google suits
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Google suits
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há

Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas de acesso a serviços públicos



Serviços públicos - Outros



Serviços públicos - Assistência social

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO À REGULARIZAÇÃO MIGRATÓRIA

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento ocorrerá preferencialmente por profissional do eixo de atendimento de regularização migratória considerando a necessidade linguística da pessoa atendida.

Para iniciar o atendimento o profissional consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a deve ir até a sala de recepção e chamá-la em voz alta. Em seguida acompanhará a pessoa até o guichê de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando o tipo de informação que registrará em prontuário (formulário de atendimento) e poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda para definir conjuntamente à(ao) cidadã(o) a melhor estratégia para seu atendimento. Verifica a documentação necessária para prosseguimento do atendimento nas plataformas relacionadas (Polícia Federal, Comitê Nacional para Refugiados e outros), e quando necessário, preenche os formulários específicos recomendados pelos órgãos responsáveis pela solicitação, prosseguindo com o agendamento quando possível.

Identificada a demanda, deve ser fornecida explicação sobre o serviço que será acessado, os prazos comuns para atendimento, os dados sobre o agendamento, bem como explicação de todos os atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um deles 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 demandas. Caso a pessoa traga outros

questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer ao cidadão os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, protocolos de atendimento, mapas, formulários e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao CRAI em caso de outras demandas ou para que acesse outras atividades/atendimentos ofertados pelo Centro que sejam recomendadas ao seu caso.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadão para qualificação das suas demandas	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Digital
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Digital
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Digital

Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas de acesso a regularização migratória



Autorização residência



Naturalização brasileira



Refúgio



Multa/infração

PROTEÇÃO E APOIO PARA O ENFRENTAMENTO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS EM SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE AO ABUSO, À VIOLÊNCIA E À EXPLORAÇÃO

PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento ocorrerá de forma interdisciplinar. No caso de demanda espontânea, o atendimento inicial irá priorizar o atendimento, articulando com os profissionais responsáveis disponíveis no próximo horário aberto para atendimento, assegurando, sempre que possível, a presença de profissionais de, pelo menos, dois setores de atendimento. Os profissionais especializados devem se dirigir à recepção e se encaminhar ao usuário. Em seguida, devem acompanhá-lo a um espaço privativo para realizar o atendimento.

Os profissionais devem sempre estar preparados com informações adequadas e atualizadas e informar o usuário que se trata de um espaço seguro e confidencial. Deve-se também investir tempo para ganhar a confiança e estabelecer vínculo com o usuário. Ao fazer perguntas sobre o caso, os profissionais devem ser sensíveis e perceptíveis à situação da pessoa, incentivando a prática da narrativa, evitando uma abordagem de interrogatório, realizando perguntas orientadoras, que conduzam a narrativa a cobrir elementos importantes a serem incluídos nos encaminhamentos do caso. Deve-se considerar a autodeterminação e participação: reconhecer o direito e a necessidade do imigrante de participar na tomada de decisões em maior medida possível e praticar o consentimento informado: o imigrante deve sempre ser plenamente informado e consentir com qualquer assistência fornecida. Deve-se aplicar procedimento específico para determinação do superior interesse da criança ou adolescente, quando necessário.

A equipe interdisciplinar definirá um profissional para ser a referência

no atendimento da pessoa, bem como o responsável para comunicação interna (CRAI e CIPTD) e externa (rede local e rede de proteção e defesa de direitos) sobre o caso.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda, mapeando os fatores de risco e protetivos, nos níveis individual (gênero, idade, raça, cor, condição de saúde, religião, classe social, etc.), familiar (vínculos com a família, posição dentro da família, etc.), comunitário (acesso a serviços e espaços no território, sociabilidade, etc.) e estrutural (fatores relacionados a política migratória, legislação e fluxos específicos para acesso a serviços, etc.). Bem como deve observar sinais que possam levar a pessoa à necessidade de pausa durante o atendimento. Verificará se é adequado realizar a coleta da denúncia em um primeiro momento, ou se, haverá necessidade de agendar um segundo atendimento para a coleta da denúncia e outros atendimentos especializados, diante da situação da pessoa.

A conduta a ser adotada para responder às demandas apresentadas pela pessoa devem ser definidas conjuntamente com ela e a equipe interdisciplinar, identificando-se claramente os objetivos a serem alcançados no atendimento. Para tanto, uma vez identificada a situação, devem ser fornecidas informações sobre os direitos da(o) cidadã(o) e explicados, em detalhes, quais os procedimentos que podem ser realizados no caso dela. É essencial comunicar as alternativas para o atendimento de forma acessível, que a pessoa possa compreender plenamente e também informar sobre os limites da atuação do CRAI, não prometendo entregas que a instituição não possa cumprir.

Nos casos de violações de direitos em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, haverá, ainda, um acompanhamento do caso por, ao menos, três meses, realizando-se, quando necessário, adaptações aos objetivos estabelecidos. O atendimento da rede deve ser monitorado de forma ativa pelo CRAI e a pessoa atendida deve ser acompanhada periodicamente até que os objetivos definidos pela equipe interdisciplinar sejam alcançados viabilizando a redução dos riscos, a interrupção da situação de abuso/ violência/exploração e a restauração

dos direitos.

O encerramento do atendimento, nesses casos, ocorrerá somente quando verificado junto à pessoa atendida e aos demais órgãos envolvidos no seu atendimento que os objetivos definidos foram cumpridos. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da sua demanda.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para mapeamento da situações de risco	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Google suits
Apresentar alternativas para o atendimento da pessoa e definir com ela os objetivos do atendimento	Durante o atendimento	-Prontuário (Formulário de Atendimento) -Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Google suits
Articular o encaminhamento da demanda com os outros órgãos envolvidos	Durante o atendimento	-Prontuário (Formulário de Atendimento) -Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos CRAI: Google suits
Fazer os encaminhamentos pertinentes, agendar o retorno (se necessário)	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há



Clique aqui e veja o fluxograma de violação de direitos

ATIVIDADES COLETIVAS

PROCEDIMENTO

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço de forma direta ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no espaço do CRAI ou ainda em espaços cedidos por parceiros mediante convite enviado ao serviço visando o desenvolvimento de atividades junto à população imigrante.

Quando desenvolvidas dentro do equipamento, diretamente pela equipe do serviço (com ou sem apoio de profissionais voluntários ou contratados), a(o) cidadã(o) interessado em participar deverá manifestar seu interesse durante o atendimento inicial. Havendo disponibilidade para participação, a pessoa será direcionada pela atendente inicial para o local em que está acontecendo e iniciará sua participação. As atividades coletivas realizadas pelo CRAI são abertas a quaisquer interessados, priorizando-se a participação da população imigrante frequentadora do serviço.

Nos casos em que a atividade for desenvolvida fora do equipamento, em instituições ou equipamentos públicos parceiros, a solicitação de atividade coletiva deve ser feita pelo interessado para o setor de Articulação Institucional do serviço, o qual ficará responsável pela sua operacionalização. Além da solicitação, deve ser enviada uma proposta de atividade, contendo o escopo, justificativa, objetivos, metodologia e cronograma definidos para a mesma. Após planejamento interno do setor e articulação com os solicitantes, os profissionais responsáveis pela execução das atividades serão mobilizados para dar início às atividades.

O registro sobre as duas modalidades de atividade deve ocorrer de forma agregada, com a finalidade, apenas, de monitorar trabalho realizado pelo serviço e o volume de participação ou interesse em determinadas atividades, subsidiando o planejamento de ações futuras. O profissional

responsável pelo registro será a equipe de articulação institucional junto aos profissionais responsáveis pela realização da atividade. Não é necessária a vinculação das pessoas participantes das atividades ao serviço, ou seja, o preenchimento de seu cadastro pessoal no equipamento.

QUADRO SÍNTESE³

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informa sobre as atividades coletivas e direciona pessoas interessadas para a atividade de demanda	Antes da atividade	Não há	Atendente inicial	Recepção	Não há
Oferta a atividade para os participantes	Durante a atividade	Não há	Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Não há
Registra sobre a realização da atividade	Após a atividade	Registro de Atividade	Setor de Articulação institucional e Profissional responsável	Não há local específico	Formulário de Registro de Atividades



Clique aqui e veja o fluxograma de atividades coletivas

³ Contempla a rotina para oferta de atividades coletivas para as(os) cidadãs(os). A articulação para solicitação de atividade por parceiros será abordada na seção de atividades de integração com a rede.

ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe de articulação institucional com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das pessoas imigrantes e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços sociais. As articulações realizadas serão promovidas a partir de cinco frentes de atuação: (i) atuação em rede por meio do diálogo com atores públicos e da sociedade civil de atuação local; (ii) execução de parcerias; (iii) gestão de projetos; (iv) promoção oficinas, seminários ou palestras de capacitação e sensibilização; (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 CRAI 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 pontuais ou contínuas, 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 profissionais do setor de articulação institucional, que após o convite, deverão confirmar sua presença e realizar os encaminhamentos pertinentes após os encontros.

A execução de parcerias poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo, que visam a integração local da população imigrante. Quando a demanda vem do parceiro, o convite, que poderá chegar por qualquer profissional da equipe, será encaminhado para o setor de articulação institucional, que, após deliberar sobre o escopo, interesse e disponibilidade do equipamento em atuar, ficará responsável por entrar em contato com o parceiro para uma conversa inicial. Após o

primeiro contato, se as tratativas foram frutíferas, os profissionais do setor realizarão os encaminhamentos necessários para a efetivação da parceria e desenvolvimento das ações.

A gestão de projetos, considerada com uma das frentes de atuação, ocorre após planejamento prévio entre o setor de articulação institucional e a coordenação. A equipe desenvolve o escopo, prazo e cronograma para a execução do projeto e, após, realiza os encaminhamentos necessários para cumprimento das ações previstas. Os projetos também podem ser demandas externas, nos quais a equipe do CRAI pode ser convidada a contribuir. Dependendo do escopo dos projetos, outros profissionais da equipe também irão participar.

A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação e sensibilização sobre migração serão realizadas pelo setor de articulação institucional, mas eventualmente também por outros profissionais do serviço considerando o perfil da atividade e tema abordado. Para realização das formações, os profissionais do setor de articulação institucional podem ser demandados pela coordenação do serviço, CIPTD, bem como pela organização gestora do serviço. Nesses casos, o tema, bem como data e horários das formações será estabelecido conjuntamente. Os profissionais serão responsáveis pela produção do material a ser utilizado nas formações. As demandas de formação também podem ser requisitadas pela rede. Assim sendo, os profissionais do setor enviarão o Formulário de Solicitação de Formações para os atores, a fim de estabelecer o tema e horário da formação.

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 migratória. A produção de materiais é planejada entre o setor de articulação institucional e a coordenação, 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

JUNQUEIRA, LUCIANO A PRATES. **A gestão intersectorial das políticas sociais e o terceiro setor**. Saúde e Sociedade [online]. vol.13, n.1, pp.25-36, 2004.

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

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

SÃO PAULO, PREFEITURA. **Lei Municipal nº 16.478 de 8 de Julho de 2016**, Institui a Política Municipal para a População Imigrante, dispõe sobre seus objetivos, princípios, diretrizes e ações prioritárias, bem como sobre o Conselho Municipal de Imigrantes, 2016.

SÃO PAULO, PREFEITURA. **Decreto Municipal nº 57.533 de 15 de Dezembro de 2016**, Regulamenta a Lei nº 16.478, de 8 de julho de 2016, que institui a Política Municipal para a População Imigrante, 2016.



SÃO PAULO, PREFEITURA. **Decreto Municipal n° 59.965 de 07 de Dezembro de 2020**, Aprova o Plano Municipal de Políticas para Imigrantes em São Paulo, 2020.



CIDADE DE
SÃO PAULO
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

