



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

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

**POLO CULTURAL E CENTRO DE REFERÊNCIA  
DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA**





# FICHA TÉCNICA

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

*Bruno Covas / Ricardo Nunes*

## **Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania**

*Ana Claudia Carletto*

## **Coordenação de Políticas para População Idosa**

*Renato Souza Cintra*

## **Coordenadoria de Planejamento e Informação**

*Raissa Monteiro Saré*

## **Concepção e Organização**

*Amanda Theodoro de Souza*

## **Organização**

*Juliana Helena Bonat*

## **Grupo de Trabalho**

*Alessandra Gosling*

*Bruno Tadeu da Costa*

*Renato Souza Cintra*

*Rosangela Carvalho Cruz*

*Suzana de Rosa*



## **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 e sexual, 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 necessária 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 produzi-

dos 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 POLO CULTURAL E CENTRO DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA (CRDPI) 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***

***Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania***

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>NORMA TÉCNICA</b>	<b>11</b>
<b>PERFIL DO EQUIPAMENTO</b>	<b>12</b>
Contexto de criação do equipamento	13
Principais documentos e legislação de referência	15
Objetivos do equipamento	17
Princípios para o atendimento	18
Diretrizes para prestação dos serviços	20
Direitos e Deveres da(o) cidadã(o)	22
<b>OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS</b>	<b>24</b>
Serviços ofertados	24
Recursos necessários para oferta dos serviços	27
<b>ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE</b>	<b>34</b>
Diretrizes para atuação em rede	34
Potenciais parceiros para atuação em rede	35
<b>SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>37</b>
Supervisão	37
Monitoramento e Avaliação	37
<b>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</b>	<b>39</b>
<b>ATENDIMENTO INICIAL</b>	<b>40</b>
Procedimento	40
Quadro síntese	41
Fluxogramas	41
<b>ATENDIMENTO ESPECIALIZADO</b>	<b>42</b>
<b>ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS E ATIVIDADES</b>	<b>43</b>
Procedimento	43
Quadro síntese	45
Fluxograma	45

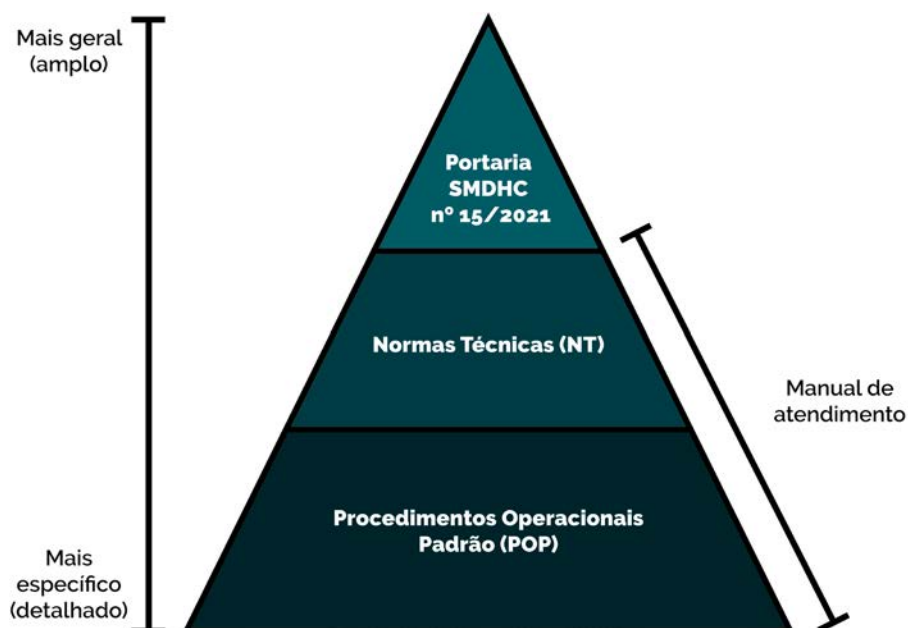
<b>PROTEÇÃO E APOIO PARA O ENFRENTAMENTO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS EM SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE AO ABANDONO E VIOLÊNCIA, PRINCIPALMENTE NOS CASOS DE NEGLIGÊNCIA, CÁRCERE PRIVADO, VIOLÊNCIA FÍSICA E PATRIMONIAL</b>	<b>46</b>
Procedimento	46
Quadro síntese	49
Fluxograma	49
<b>ATIVIDADES COLETIVAS</b>	<b>50</b>
Procedimento	50
Quadro síntese	51
Fluxograma	51
<b>ATIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA IDOSA</b>	<b>54</b>
<b>ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO DO SERVIÇO À REDE LOCAL, COMO A FORMAÇÃO DE AGENTES PÚBLICOS E PRIVADOS SOBRE A TEMÁTICA DO ENVELHECIMENTO E VELHICE</b>	<b>54</b>
<b>APOIO PARA PRODUÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE A POPULAÇÃO IDOSA NA CIDADE</b>	<b>55</b>
<b>LABORATÓRIO DE NOVAS PRÁTICAS COM VISTAS À MULTIPLICAÇÃO</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>57</b>

## INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do POLO CULTURAL E CENTRO DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA (CRDPI). 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), 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) Acolhimento inicial (triagem);**

**2) Atendimento especializado, nos casos de:**

**A.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas para população idosa;

**B.** Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos à pessoa idosa;

**3) Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa;**

**4) Atendimento por meio de sensibilização e formação sobre a temática do envelhecimento, nos casos de:**

**A.** Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa;

**B.** Formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento;

- C. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade;
- D. Laboratório de novas práticas com vistas à multiplicação.



# **NORMA TÉCNICA**

## PERFIL DO EQUIPAMENTO

Polo Cultural e Centro De Referência dos Direitos da Pessoa Idosa (CRDPI) é um equipamento público referenciado no atendimento especializado à população idosa com foco na defesa e promoção de direitos, educação, integração social, cultural, laboral e econômica

### **Públicos do equipamento<sup>1</sup>**

1. Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;
2. Agentes públicos e privados que atuam com a temática do envelhecimento;
3. Cuidadores formais e informais de pessoas idosas;
4. Familiares com demanda relativa ao envelhecimento e velhice no tocante à garantia de direitos;

### **Horário de funcionamento<sup>2</sup>**

Segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

**1** 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** Horário de funcionamento sujeito a alterações.

## Contexto de criação do equipamento

O Polo Cultural da Terceira Idade José Lewgoy foi inaugurado no dia 20 de setembro de 2000 nas dependências da antiga Gráfica Municipal de São Paulo, a partir da publicação do Decreto Municipal nº 39.813/2000. Surgiu como um local de oferecimento de atividades diversificadas nos campos da cultura, lazer, esporte, educação e saúde para a população idosa da região da Baixada do Glicério (Liberdade) e do Cambuci, estendendo o seu alcance aos distritos do Ipiranga, Vila Prudente, Mooca e Brás.

Inicialmente administrado pela Secretaria Municipal de Governo e vinculado a diversas secretarias municipais (Administração, das Administrações Regionais, de Esportes, Lazer e Recreação, da Saúde, de Educação, da Cultura, da Ação Social e Centro de Apoio Social e Atendimento), o equipamento foi transferido para a Subprefeitura da Sé pelo Decreto nº 42.874/2003. Posteriormente, o Polo foi transferido para a Secretaria Municipal de Participação e Parceria pelo Decreto Municipal 52.070/2011, estando então submetido à administração da Coordenadoria do Idoso. A partir do Decreto Municipal nº 58.079/2018, em seu artigo 10º, o equipamento passou a ser gerido pela Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (CPPI|SMDHC).

O Polo Cultural se enquadra nos pressupostos dos Arts. 3º (parágrafo 1º, IV) e 20 do Estatuto do Idoso, uma vez que promove, a partir de suas atividades, o gozo à educação continuada, cultura, lazer e esporte, além da participação e convívio sociais. Por fim, os objetivos do equipamento vão ao encontro dos pressupostos da Organização Mundial da Saúde ao conceituar “Envelhecimento Ativo” como “processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas” (WHO, 2005).

É importante destacar que, com a publicação da Portaria SMDHC

15/2012, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo, o Polo Cultural passa a ser denominado Polo Cultural e Centro de Referência dos Direitos da Pessoa Idosa (CRDPI), o que reflete os novos serviços que ele passa a oferecer com vistas a se tornar um equipamento de referência, promoção e defesa tal como proposto na referida portaria e descrito nas páginas a seguir.

## Principais documentos e legislação de referência

### **INTERNACIONAL**

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

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

Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (1966);

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

Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (1969);

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

Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas (2015).

### **FEDERAL E ESTADUAL**

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988;

Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso;

Decreto Estadual nº 58.047, de 15 de maio de 2012 - Programa São Paulo Amigo do Idoso;

### **MUNICIPAL**

Decreto Municipal nº 39.813, de 11 de setembro 2000 – cria o Polo Cultural da 3ª Idade do Município de São Paulo;

Lei Municipal nº 13.834, de 27 de maio de 2004 - Política Municipal do Idoso;

Decreto Municipal nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, alterado pelo Decreto Municipal nº 58.123, de 08 de março de 2018 – reorganiza a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania;



Deliberações da V Conferência Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa: Os desafios de envelhecer no século e o papel das políticas públicas (2019); Plano Intersetorial de Políticas para a Pessoa Idosa (2021).



## Objetivos do equipamento

### **OBJETIVO GERAL**

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa (CPPI) da SMDHC, a garantia de direitos e o acesso à educação e à integração social, cultural, laboral e econômica da população idosa na cidade de São Paulo, em consonância com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) para o envelhecimento ativo.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Promover o acesso e a garantia de direitos por meio de atendimento técnico especializado para pessoas idosas;
- 2.** Potencializar a atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
- 3.** Fortalecer a articulação entre os serviços da rede de atendimento à pessoa idosa;
- 4.** Contribuir para o fortalecimento e articulação de espaços de participação social e comunitária da população idosa;
- 5.** Produzir estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade;
- 6.** Promover a qualificação de profissionais que atuam na temática do envelhecimento;
- 7.** Promover a autonomia, independência, qualidade de vida e expectativa de vida saudável da pessoa idosa.

## 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.

Os princípios para o atendimento do CRDPI são aqueles referentes à Política Municipal do Idoso (Lei Municipal nº 13.834/2004, Art. 4º), a saber:

- 1.** Cooperação da sociedade, da família e do município na promoção da autonomia, integração e participação do idoso na sociedade;
- 2.** Direito à vida, à cidadania, à dignidade e ao bem-estar social;
- 3.** Proteção contra discriminação de qualquer natureza;
- 4.** Prevenção e educação para um envelhecimento saudável;
- 5.** Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o idoso atendido pelas políticas sociais;
- 6.** Igualdade no acesso ao atendimento.

Como equipamento da Rede de Atendimento de Direitos Humanos, o CRDPI tem como princípios também:

- 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 conduta 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, 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"> <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>- Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência;</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> </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>- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;</li><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> |  |
|--|--|

## OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

O CRDPI oferece serviços diretamente à pessoa idosa, a seus familiares e a cuidadores formais e informais, com o objetivo de garantir o acesso a direitos, à educação e à integração social, cultural, laboral e econômica da população idosa na cidade de São Paulo. Também atua na formação e articulação de agentes públicos e privados, visando o aprimoramento do atendimento da população idosa na cidade, bem como a disseminação de informações qualificadas sobre a temática.

### SERVIÇOS OFERTADOS

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, Art.16, os serviços ofertados pelo CRDPI são:

- 1.** Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos à pessoa idosa;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas para população idosa;
- 3.** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa;
- 4.** Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade;
- 5.** Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa;
- 6.** Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento.



## **FORMAS DE ACESSO**

Independentemente do perfil da(o) usuária(o) – cidadã(o) ou agente público e privado, o serviço oferece como formas de acesso:

- 1.** Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local;
- 2.** Procura espontânea presencial, por telefone ou e-mail.

## **MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO**

Esse grupo de serviços é ofertado através de 3 diferentes modelos de atendimento:

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

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 colocados pela SMDHC e formalizado o termo pertinente entre a SMDHC e a organização gestora.

## MATRIZ DE SERVIÇOS - POLO CULTURAL E CENTRO DE REFERÊNCIA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA

SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERECIDOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DA USUÁRIA	MODELO DE OFERTA
Cidadã(o) idosa(o)	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
	Defesa em caso de violação de direitos	Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos em situações de vulnerabilidade ao abandono e violência, principalmente nos casos de negligência, cárcere privado, violência física e patrimonial.	Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos visando a interrupção da situação de vulnerabilidade ao abandono e violência, através da atuação em rede.	
	Atividades Coletivas (Oficinas /eventos)	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa.	Integração local e inclusão produtiva, com ampliação do repertório socio-cultural, oportunidade para exercício da participação social e atualização sobre práticas para o envelhecimento ativo em espaço qualificado.	Atividades coletivas
Familiares de pessoas idosas/ Comunidade	Sensibilização sobre o tema	Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa	Reflexão sobre a temática do envelhecimento e velhice em espaço qualificado	Sensibilização e formação
Agentes públicos e privados	Formação sobre o tema	Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento e velhice.	Reflexão e conhecimento sobre a temática do envelhecimento e velhice em espaço qualificado	
	Atividades empíricas sobre envelhecimento e velhice	Laboratório de novas práticas com vistas à multiplicação	Imersão empírica e conhecimento sobre aspectos relativos ao envelhecimento e velhice em espaço qualificado	

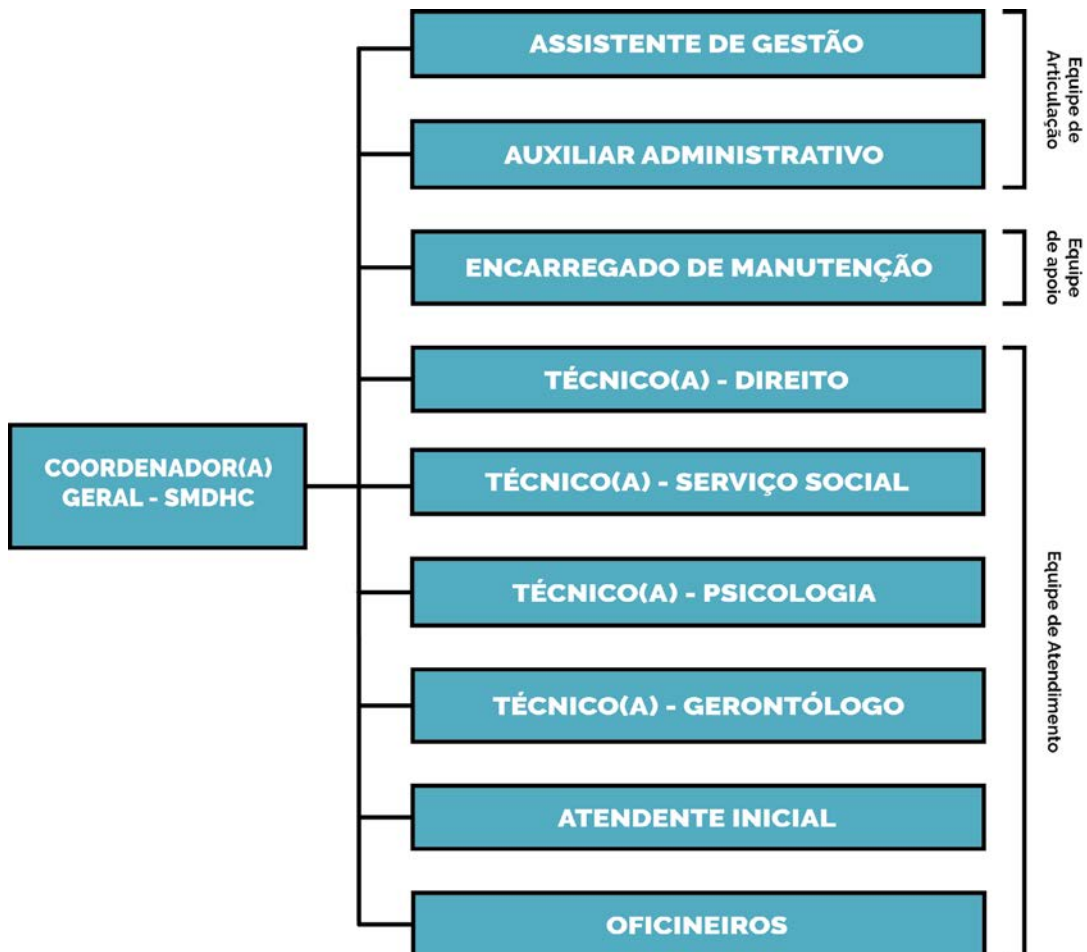
Institutos de pesquisas/ Órgãos públicos/ Organizações sociais	Acesso à informação qualificada	Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade	Informações sobre a população idosa no município de São Paulo	
--	---------------------------------	--	---	--

## Recursos necessários para oferta dos serviços

### EQUIPE

A equipe do CRDPI será multiprofissional, visando atender às diferentes demandas da pessoa idosa no envelhecimento ativo.

### ORGANOGRAMA DE EQUIPE



## PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	TIPO DE GESTÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenador(a) Geral	Ensino superior e experiência comprovada na temática do envelhecimento e na coordenação de equipe.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articular e promover a interlocução com a CPPI;</li> <li>2. Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço;</li> <li>3. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li>4. Fazer a gestão orçamentária, financeira e administrativa do equipamento;</li> <li>5. Realizar a articulação com os serviços da rede local e parceiros.</li> </ol>	Adm. direta	40H	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática do envelhecimento, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornecer suporte técnico a coordenação do serviço e equipe de atendimento especializado;</li> <li>2. Apoiar a elaboração e implementação do plano de ação do serviço;</li> <li>3. Produzir relatórios, a partir do banco de dados e de outras ferramentas de coletas de informação sobre o público atendido e atividades realizadas;</li> <li>4. Sistematizar processos, metodologia e fluxos de trabalho interno;</li> <li>5. Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda), em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1
Gerontóloga(o)	Bacharelado em Gerontologia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar, articular e realizar atividades de sensibilização e formação sobre envelhecimento e intergeracionalidade por meio de palestras, rodas de conversas e outras ações;</li> <li>2. Realizar o primeiro atendimento especializado ao solicitante idoso.</li> </ol>	Organização parceira	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 do envelhecimento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Fornecer orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica;</li> <li>6. Realizar palestras, rodas de conversas e atividades em grupo sobre defesa de direitos da pessoa idosa.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Fornecer orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica;</li> <li>6. Realizar palestras, rodas de conversas e atividades em grupo sobre defesa de direitos da pessoa idosa.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1
Técnico(a) - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular no Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Fornecer orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e programas; realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>3. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>4. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica; realizar palestras, rodas de conversas e atividades em grupo sobre defesa de direitos da pessoa idosa.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1

Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar acolhimento inicial, disponibilizar informações sobre os serviços do Centro de Referência dos Direitos da Pessoa Idosa e da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania;</li> <li>2. Realizar agendamento para atividades.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1
Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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;</li> <li>2. Organizar o arquivo e o controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe.</li> </ol>	Organização parceira	40H	1
Oficineiros Espaço Longevidade	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar a interlocução com demais serviços e articular, territorialmente, a operação do serviço;</li> <li>2. Elaborar relatórios sobre as atividades de articulação do equipamento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>3. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços.</li> </ol>	Organização parceira	1H	26
Total de profissionais					34

## 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 a Pessoa Idosa (CPPI). 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 CRDPI:

TEMA
Marcos legais relacionados ao envelhecimento e direitos humanos
Direitos fundamentais na construção das políticas públicas para a pessoa idosa
Envelhecimento populacional e o impacto nas Políticas Públicas
Conceito de Envelhecimento Ativo (OMS) e Programa São Paulo Amigo do Idoso
Rede de atendimento à pessoa idosa no município de São Paulo
Participação e controle social
Plano Municipal Intersetorial de Políticas Públicas para o Envelhecimento (Decreto Municipal nº 58.454 de 2019)
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 CRDPI serão ofertados em sua unidade sede, localizado em imóvel próprio da Prefeitura de São Paulo, localizado na Rua Teixeira Mendes, 262, Cambuci, São Paulo - SP. Este imóvel passou a ser a sede do então Polo Cultural da Pessoa Idosa em 2000 e, desde lá, vem passando por melhorias para o acesso das pessoas idosas.

### AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO

DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES	MOBILIÁRIO	QUANTIDADE DE AMBIENTES
Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 60 pessoas (Sala Polo)	60 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.	1
Salão de convivio para atividades coletivas com capacidade para 100 pessoas (Salão Principal)	100 cadeiras, preferencialmente empilháveis, e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das atividades que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixas de som amplificadora.	1
Sala para oficinas e cursos com capacidade para 20 pessoas (Sala "Mercedes")	20 cadeiras, Mesa de apoio	1
Sala de atendimento especializado, ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação (Sala Rampa)	1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.	1
Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 5 postos de trabalho individuais	Ambiente com 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet, 3 armários multiuso, 1 impressora.	1
Sala de Estudo e Pesquisa - espaço voltado à consulta de materiais e pesquisa sobre a temática do envelhecimento por estudantes, profissionais e membros de movimentos sociais	2 mesas redondas para leitura, 8 cadeiras, 3 estantes para acervo sobre a temática e 1 armário multiuso	1



Instalações sanitárias	2 – Sala Polo 2 – Administração 3 – Salão Principal	7
Copa/Cozinha	1 fogão semi-industrial, com forno e 4 bocas, 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras, próprio para realização de refeições.	1

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

- 1.** Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa da SMDHC;
- 2.** Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.
- 3.** Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.
- 4.** Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner);
- 5.** Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;
- 6.** Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados a Prefeitura de São Paulo;
- 7.** Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.

# 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 serviços de atendimento visando o conhecimento sobre a existência do serviços formas de acesso e situações em que deve ser acionado;
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando transversalizar a discussão sobre temas relacionados às mulheres;
- 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. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõe a rede, em especial das respostas da polícia, ministério público e judiciário a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das mulheres 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 do CRDPI com os potenciais parceiros indicados na tabela a seguir.

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.

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS	Estabelecer a atuação da rede de atendimento à pessoa idosa.
Secretaria Municipal da Cultura - SMC	Fomentar articulação de programas artísticos culturais para a população idosa.
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Urbano - SMDU	Estabelecer parcerias temáticas pontuais.
Secretaria Municipal de Educação - SME	Fomentar articulação para alfabetização de idosos.
Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	Fomentar a realização dos Jogos Municipais da Pessoa Idosa (JOMI) e outros eventos do gênero
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Secretaria Municipal da Justiça - SMJ	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência - SMPED	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Estabelecer a atuação da rede de atendimento à pessoa idosa
Secretaria Municipal das Subprefeituras	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	Estabelecer parcerias temáticas pontuais
Defensoria Pública do Estado - DPE	Promover o acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população idosa, em relação a diversas demandas jurídicas
Ministério Público -MP	Garantir um encaminhamento efetivo de denúncias de violações de direitos
Organizações da Sociedade Civil	Promover o trabalho em rede, a fim de garantir maior capilaridade e acesso à serviços públicos e direitos pela população idosa
Universidades e Instituições de Ensino	Promover o acesso à educação para a população idosa e desenvolver parcerias para ampliar a discussão sobre o tema

# 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 CRDPI. 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 relacionados na tabela 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	<p>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral;</p> <p>Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos.</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 denúncias recebidas, por tipo de violação de direito;</li> <li>5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento.</li> </ol>
Atividades coletivas	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa.	<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. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.</li> </ol>
Sensibilização e formação	<p>Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa</p> <p>Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de formações/sensibilizações realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades de formação/sensibilização, no período;</li> <li>3. Número de agentes formados/pessoas sensibilizadas, no período;</li> <li>4. Nível de satisfação dos agentes formados/pessoas sensibilizadas, por atividade de formação;</li> <li>5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.</li> </ol>
	Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de solicitações e visitas recebidas por pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa</li> </ol>
	Laboratório de novas práticas com vistas à multiplicação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de workshops realizados</li> <li>2. Número de participantes, por workshops</li> </ol>



# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

## **ATENDIMENTO INICIAL**

### **Procedimento**

A pessoa idosa ou os familiares e cuidadores formais e informais de pessoas idosas que espontaneamente buscarem ou forem encaminhados ao CRDPI serão inicialmente atendidas(os) na recepção do serviço por um atendente inicial, que verificará a sua necessidade, oferecerá a ela(e) informações gerais sobre o CRDPI e demais políticas da SMDHC voltadas à pessoa idosa, esclarecerá suas dúvidas e verificará o seu interesse em receber o atendimento pela equipe especializada ou de participar das atividades coletivas e de sensibilização. 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 CRDPI por meio de telefone, através do qual receberá a orientação para acessar o serviço presencialmente.

O atendente inicial 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, conforme critérios para encaixe. Nesses casos, a pessoa será a próxima a ser atendida, remanejando o horário de atendimento das pessoas que estiverem no fluxo não prioritário e que devem ser atendidas posteriormente ou agendadas para o próximo dia.

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.



Também é importante que nesta fase a(o) cidadã(o) seja informada(o) sobre a gratuidade do serviço e o profissional verifique se a pessoa é uma nova usuária do serviço, se é um novo atendimento ou se o atendimento é um retorno de acompanhamento. Em caso de novo atendimento especializado, deve-se explicar as etapas do atendimento, sendo o cidadão encaminhado para o atendimento com a(o) gerontóloga(o), para maior compreensão da demanda trazida.

Além disso, caso haja encaminhamento para atendimento especializado ou para atividades coletivas ou de sensibilização, o atendente inicial 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

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar primeiro acolhimento da(o) cidadã(o) e apresentar o serviço	Antes de encaminhar para atendimento especializado ou outra atividade	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	Planilha da recepção
Verificar e registrar as demandas e direcionar para atendimento competente	Finalização do Atendimento	Registro de encaminhamento interno	Atendente inicial	Sala de recepção	Planilha: Instrumental de encaminhamento interno



**Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente ao Atendimento Inicial**

## ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O atendimento especializado no CRDPI é realizado por uma equipe multidisciplinar composta pelos seguintes profissionais: gerontóloga(o), assistente social, psicóloga(o) e assistente jurídico. O primeiro atendimento do atendimento especializado deverá ser feito sempre pela(o) gerontóloga(o), para que ela(e) faça o acolhimento da cidadã(ão) e possa analisar com maior profundidade as suas demandas. Após o atendimento pela(o) gerontóloga(o), a(o) cidadã(ão) será atendida(o) pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais da assistência social, psicologia e direito, 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 e assistência jurídica.

**Eixo 2** - Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abandono e violência, principalmente nos casos de negligência, cárcere privado, violência física e patrimonial.

# ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

## PROCEDIMENTO

O primeiro atendimento especializado da(o) cidadã(ão) no CRDPI deverá, sempre que possível, ser feito pela(o) gerontóloga(o), para que ela(e) possa avaliar melhor as demandas apresentadas e qual(is) os profissional(ais) mais adequado(s) para o atendimento. De acordo com a sua análise, será feito o encaminhamento interno para o atendimento, que poderá ocorrer por um ou mais profissionais especializados, de acordo com a demanda apresentada pela(o) usuária(o).

Quaisquer sejam os profissionais a realizar o atendimento, para iniciá-lo, deve consultar o instrumental de encaminhamento interno e verificar 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.

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. Deve-se avaliar a pertinência de passar por um novo atendimento com a(o) gerontóloga(o), para reanálise da demanda e melhor encaminhamento interno.

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 CRDPI em caso de outras demandas ou para que acesse outras atividades/atendimentos ofertados pelo Centro que sejam recomendadas à pessoa atendida.

Caso tenha sido realizado algum encaminhamento externo da(o) cidadã(ão), deve-se, sempre que possível, ligar ao serviço, antes do encaminhamento, para verificar a existência de vaga e para informar sobre o encaminhamento. Da mesma forma, deve-se ligar após a data agendada para o atendimento à cidadã(ão), para conhecer quais foram tratativas realizadas pelo serviço.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadão para qualificação das suas demandas	Primeiro atendimento ou sempre que haja indicação pela equipe especializada	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Gerontóloga(o)	Sala de atendimento individual	Base de Dados - Atendimentos CRDPI - Google suits.
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 CRDPI - 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 CRDPI - 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	Pasta compartilhada CRDPI
Participar das reuniões de equipe interdisciplinar para discussão dos casos	Semanalmente	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala para oficinas	Base de Dados - Atendimentos CRDPI - Google suits.



**Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente as orientações para acesso**

# PROTEÇÃO E APOIO PARA O ENFRENTAMENTO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS EM SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE AO ABANDONO E VIOLÊNCIA, PRINCIPALMENTE NOS CASOS DE NEGLIGÊNCIA, CÁRCERE PRIVADO, VIOLÊNCIA FÍSICA E PATRIMONIAL

## 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 da pessoa de participar na tomada de decisões em maior medida possível e praticar o consentimento informado: a pessoa deve sempre ser plenamente informada e consentir com qualquer assistência fornecida.

A equipe interdisciplinar definirá um profissional para ser a referência

no atendimento da pessoa, bem como o responsável para comunicação interna (CRDPI e CPPI) 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 para o idoso, 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.

As condutas a serem adotadas 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, para que a pessoa possa compreender plenamente e também informar sobre os limites da atuação do CRDPI, não prometendo entregas que a instituição não possa cumprir.

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). No caso de encaminhamento de ofício para outros órgãos, estes devem ser feitos via ofício, sempre que possível inseridos no SEI ou, não havendo essa possibilidade, impressos.

Nos casos de violações de direitos em situações de vulnerabilidade ao abuso e violência, principalmente nos casos de negligência, cárcere privado, violência física e patrimonial, 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 CRDPI 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 situação de risco	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados - atendimentos CRDPI - 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 CRDPI - 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 CRDPI - Google suits.
Fazer os encaminhamentos pertinentes, agendar o retorno (se necessário)	Finalização do atendimento	Ofícios de encaminhamento, declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Planilha de ofícios
Participar das reuniões de equipe interdisciplinar para discussão dos casos	Semanalmente	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala para oficinas	Base de Dados - atendimentos CRDPI - Google suits.



**Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente a violação de direitos**

## ATIVIDADES COLETIVAS

### PROCEDIMENTO

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço, pelos oficinairos do Espaço Longevidade, ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no espaço do CRDPI ou ainda em espaços cedidos por parceiros no âmbito do Projeto Espaço Longevidade.

Quando desenvolvidas dentro do equipamento, a(o) cidadã(o) interessado em participar deverá manifestar seu interesse durante o atendimento inicial, seja presencialmente ou por telefone. O interessado seguirá para atendimento visando o seu cadastro na atividade coletiva. Preencherá um formulário, munido de fotografia 3x4, comprovante de endereço e documento de identificação (RG e afins). O formulário alimentará uma base de dados. O atendente imprimirá um protocolo de atendimento, contendo a oficina, o nome do oficinairo, data e horário da realização. Havendo disponibilidade para participação, no dia da oferta da atividade, a pessoa será direcionada pelo atendente inicial para o local em que está acontecendo e iniciará sua participação. As atividades coletivas realizadas pelo CRDPI são voltadas apenas às pessoas idosas inscritas, devendo-se sempre o oficinairo registrar a presença dos participantes em sua lista previamente formatada. Ao término da atividade, o mesmo realizará cópia física ou digital da lista relativa à data, de modo que o estagiário/ auxiliar administrativo/assistente de gestão realizará a submissão da lista no Formulário de Presença em Atividade Coletiva. Tal procedimento será realizado para cada oficina oferecida no CRDPI, diariamente ou o mais em “tempo real” possível, a fim de evitar acúmulo.

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 através de procura às instituições parceiras. Uma vez lá, a equipe administrativa ou o ponto focal do local

enviará realizar o cadastro dos interessados no mesmo formulário de inscrição em atividade coletiva, de modo a promover uniformização dos dados gerados. Assim, cada inscrito obterá um número de identificação, semelhante ao já existente no Polo Cultural/CRDPI.

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 do assistente de gestão junto aos oficinairos responsáveis pela realização da atividade.

É necessária a vinculação das pessoas participantes das atividades ao serviço, ou seja, o preenchimento de seu cadastro pessoal no equipamento.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informa sobre as atividades coletivas e direciona pessoas interessadas para a atividade de demanda	Antes da atividade	Lista de matrículas	Atendente Inicial	Recepção	Google Drive CRDPI
Oferta a atividade para os participantes	Durante o atendimento	Formulário de Registro de Presença	Profissional responsável (oficineiros do Espaço Longevidade ou oficinairo voluntário ou contratado)	Sala Polo, Salão Principal ou Sala Mercedes	Base de Dados - Atendimentos CRDPI - Google suits.
Registra sobre a realização da atividade	Após a atividade	Formulário de Atividade Coletiva	Assistente de gestão e oficinairo responsável	Não há local específico	Base de Dados - Atendimentos CRDPI - Google suits.



**Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente a atividade coletiva**

As atividades de sensibilização e formação serão desenvolvidas pela equipe de atendimento especializado, com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos, bem como à comunidade de pessoas idosas da Cidade de São Paulo, visando a disseminação do debate sobre os direitos da pessoa idosa e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços sociais. As atividades de sensibilização e formação serão promovidas a partir de quatro frentes de atuação:

1. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa;
2. Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento e velhice;
3. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade;
4. Laboratório de novas práticas com vistas à multiplicação.

## **PROCEDIMENTO**

As atividades de sensibilização e formação poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço, pela equipe da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no espaço do CRDPI.

A(o) cidadã(o) interessado em participar deverá manifestar seu interesse presencialmente, durante o atendimento inicial. O interessado seguirá para atendimento visando o seu cadastro na atividade. Será informado dos pormenores da atividade em questão, como o seu caráter, público-alvo, pré-requisitos e afins. Caso se trate de curso ou qualquer outra atividade com necessidade de indicadores de inscritos, o atendente inicial o orientará para o preenchimento do formulário de inscrição. Em caso de atividades de sensibilização sem necessidade de inscrição prévia, a(o) cidadã(o) não deverá preenchê-lo.

Durante ou ao fim da atividade, os participantes deverão preencher uma lista de presença a fim de mensurar-se a quantidade de pessoas presentes, independente da atividade fornecer ou não certificação.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informar sobre atividade de sensibilização/formação	Antes da inscrição na atividade	Não há	Atendente Inicial	Recepção	Não há
Inscriver a(o) interessada(o) na atividade quando necessário	Antes da realização da atividade	Lista de presença	Atendente Inicial	Recepção	Google Drive CRDPI
Realização da atividade de sensibilização/formação	Durante o atendimento	Formulário de Registro de Frequência	Equipe Técnica do equipamento, equipe da SMDHC ou voluntário/contratado	Sala Polo, Salão Principal ou Sala Mercedes	Base de Dados - Atividades coletivas CRDPI - Google suits.
Registrar a realização da atividade	Após a atividade	Formulário de Atividade coletiva	Assistente de gestão e oficinairo responsável	Não há local específico	Base de Dados - Atividades coletivas CRDPI - Google suits.

## **ATIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA IDOSA**

As ações de sensibilização e divulgação de direitos que acontecem no CRDPI não têm uma oferta regular, mas sua oferta é incentivada pela SMDHC. A ideia é de que essas ações aconteçam como resposta a demandas tanto de coletivos como de indivíduos organizados da Cidade, como de órgãos públicos e organizações parceiros da Rede de Proteção e Defesa de Direitos Humanos ou mesmo das coordenações da SMDHC. Por outro lado, mesmo que não haja uma demanda explícita por ações desse tipo, é desejável que a equipe de atendimento especializado do serviço identifique a necessidade das pessoas do território por essas ações.

Sendo assim, a equipe de atendimento especializado do serviço tem um papel fundamental na identificação das demandas por ações de sensibilização e divulgação de direitos e, a partir de sua identificação, devem elaborar uma proposta para a ação em questão, submetê-la à apreciação do(a) coordenador(a) do CRDPI e, após sua aprovação, implementá-la. Após a realização da ação, a equipe técnica deve preencher o Relatório de Atividade Coletiva, a ser encaminhado, juntamente com os documentos comprobatórios, fotos, lista de presença, material didático elaborado, à coordenação.

## **ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO DO SERVIÇO À REDE LOCAL, COMO A FORMAÇÃO DE AGENTES PÚBLICOS E PRIVADOS SOBRE A TEMÁTICA DO ENVELHECIMENTO E VELHICE**

A partir do envolvimento de outras coordenações temáticas e do Departamento de Educação em Direitos Humanos, capacitações sobre elementos transversais da rede de direitos humanos, tal como preconizado na seção Formação Continuada da Norma Técnica do equipamento, seriam

oferecidos para os agentes da rede pública, além de agentes privados, que se interessarem sobre os assuntos relacionados.

Para além dessas capacitações, a SMDHC já atua em parceria com o Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia (IPGG) a fim de oferecer vagas para o curso básico em Gerontologia por meio de transmissão simultânea do que acontece na modalidade plenamente presencial, na sede do parceiro, com o objetivo de introduzir sistematicamente a(o) cidadã(o) nos temas tratados e trabalhados pela Gerontologia. Dessa forma, capacitam-se pessoas de diversos perfis, como profissionais e conselheiros do Grande Conselho Municipal do Idoso, capacitando-os para a agência e multiplicação de premissas basilares frente ao envelhecimento e velhice humanos.

## **APOIO PARA PRODUÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE A POPULAÇÃO IDOSA NA CIDADE**

O CRDPI acolherá estudantes e pesquisadores interessados em utilizar da base de dados ou desenvolver projetos no equipamento para a produção de estudos sobre a população idosa do município. Para isso, a equipe administrativa deverá ser contatada pelo e-mail institucional do serviço, de modo a marcar uma entrevista explicativa da proposta do interessado. A depender da evolução das tratativas, a equipe administrativa orienta o estudante/pesquisador sobre os trâmites institucionais da SMDHC sobre documentações e demais prerrogativas para a viabilização dos trabalhos propostos. A partir da aprovação documental, o equipamento fornecerá apoio institucional ao estudante/pesquisador durante a realização dos estudos/pesquisas.

Para além disso, o equipamento será local de estágio, voluntário ou remunerado, via o vínculo da SMDHC com o Centro de Integração Empresa-Escola(CIEE), com tarefas similares às já praticadas no Polo Cultural. Dessa forma, as práticas fomentarão o desenvolvimento acadêmico/profissional do estagiário no local.

## LABORATÓRIO DE NOVAS PRÁTICAS COM VISTAS À MULTIPLICAÇÃO

O CRDPI abrigará o projeto Casa Segura que consiste em uma casa modelo projetada/adaptada para ser um ambiente mais seguro no tocante à prevenção de quedas de pessoas idosas. A partir da adaptação do espaço já existente no equipamento, a Casa Segura, além de simular a experiência já consolidada em um ambiente mais amigável para a evitação de quedas, o projeto servirá como laboratório para a consolidação de novas práticas e sedimentação da consciência coletiva sobre o tema da prevenção de quedas, por meio de cursos de extensão e programa de visitas monitoradas ao projeto.

### ANEXOS



Modelo termo trabalho voluntário



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.  
CONVENÇÃO Americana sobre os Direitos Humanos (Pacto São José) celebrado em 1969, por ocasião da Conferência especializada Interamericana sobre Direitos Humanos. Promulgada pelo decreto legislativo nº 27, de 1992

DECLARAÇÃO Universal Dos Direitos Humanos (1948);

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (2006) - promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas (2015).

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (2006) - promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

Decreto Estadual nº 58.047, de 15 de maio de 2012 - Programa São Paulo Amigo do Idoso;

Decreto Municipal nº 39.813, de 11 de setembro 2000 – cria o Polo Cultural da 3ª Idade do Município de São Paulo;

Deliberações da V Conferência Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa: Os desafios de envelhecer no século e o papel das políticas públicas (2019).

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

2004. PACTO Internacional de Direitos Civis e Políticos da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto n° 592, DE 6 de julho de 1992.

Lei Federal n° 12.527, de 2011.

Lei Federal n° 10.741, de 1° de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

Lei Municipal n° 13.834, de 27 de maio de 2004: Política Municipal do Idoso.  
Lei Federal n° 10.741, de 1° de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso;

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

PACTO Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto n° 591, DE 6 de julho de 1992.

SÃO PAULO, Prefeitura de. 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 de. 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 de (2018). Decreto n° 58.079, de 24 de janeiro de 2018. Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica, bem como modifica dispositivos

dos Decretos nº 57.557, de 21 de dezembro de 2016, e nº 56.884, de 21 de março de 2016. Diário Oficial da Cidade de São Paulo. São Paulo, SP.

SÃO PAULO. Prefeitura de (2018). Decreto nº 58.123, de 8 de março de 2018. Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica, transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018. Diário Oficial da Cidade de São Paulo. São Paulo, SP.

SÃO PAULO. Prefeitura de, Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (2021). Portaria SMDHC nº 15, de 1º de março de 2021. Tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo. Diário Oficial da Cidade de São Paulo. São Paulo, SP.

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

PREFEITURA DE 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.

PREFEITURA DE 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.

PEIXOTO, A.L.A et al. Manual de elaboração de procedimentos operacionais e instruções de trabalho da Universidade Federal da Bahia .- Salvador : EDUFBA, 2015. 20 p. - (Manuais SUPAD).

Plano Intersetorial de Políticas para a Pessoa Idosa (2021).

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Envelhecimento ativo: uma política de saúde, tradução Suzana Gontijo. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005.



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

