



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

REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

CENTRO DE REFERÊNCIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL





FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Bruno Covas / Ricardo Nunes

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Ana Claudia Carletto

Secretária Executiva Adjunta de Promoção da Igualdade Racial

Elisa Lucas Rodrigues

Coordenação de Promoção da Igualdade Racial (CPIR)

Daniel Almeida dos Santos

Coordenadoria de Planejamento e Informação

Raissa Monteiro Saré

Concepção e Organização

Amanda Theodoro de Souza

Grupo de Trabalho

Adriana de Lourdes Szmyhiel Ferreira

Bruno Vicente Pimentel

Fernanda Ribeiro Moraes

Isabel Cristina da Silva Marcelino Vieira

Naiza Bezerra dos Santos

Regina Celia da Silveira Santana



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 e intolerância religiosa.

Por outro lado, apesar 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 análise, um olhar, que considerasse a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas situações ou condições de vulnerabilidades na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, baseando-se no 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(o) 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), primeiro instrumento de normatização de atendimento no serviço público municipal de direitos humanos e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento do CENTRO DE REFERÊNCIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL (CRPIR) 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 Cláudia Carletto

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

AGRADECIMENTOS

Às servidoras e mulheres negras que coordenaram a produção da Norma Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo, em especial Naiza Bezerra dos Santos e Maria Aparecida de Laia. Este documento é a principal referência e inspiração para o presente trabalho.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO | 9 |
| NORMA TÉCNICA | 12 |
| PERFIL DO EQUIPAMENTO | 13 |
| Contexto de criação do equipamento | 14 |
| Principais documentos e legislação de referência | 15 |
| Objetivos do equipamento | 25 |
| Princípios para o atendimento | 26 |
| Diretrizes para prestação dos serviços | 28 |
| Direitos e Deveres da(o) cidadã(o) | 30 |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS | 32 |
| Serviços ofertados | 32 |
| Recursos necessários para oferta dos serviços | 35 |
| ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE | 42 |
| Diretrizes para atuação em rede | 42 |
| Potenciais parceiros para atuação em rede | 43 |
| SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO | 46 |
| Supervisão | 46 |
| Monitoramento e Avaliação | 46 |
| PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO | 47 |
| ATENDIMENTO INICIAL | 49 |
| Procedimento | 49 |
| Quadro síntese | 51 |
| Fluxograma | 51 |
| ATENDIMENTO ESPECIALIZADO | 52 |
| ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS | 53 |
| Procedimento | 53 |
| Quadro síntese | 54 |
| Fluxograma | 54 |

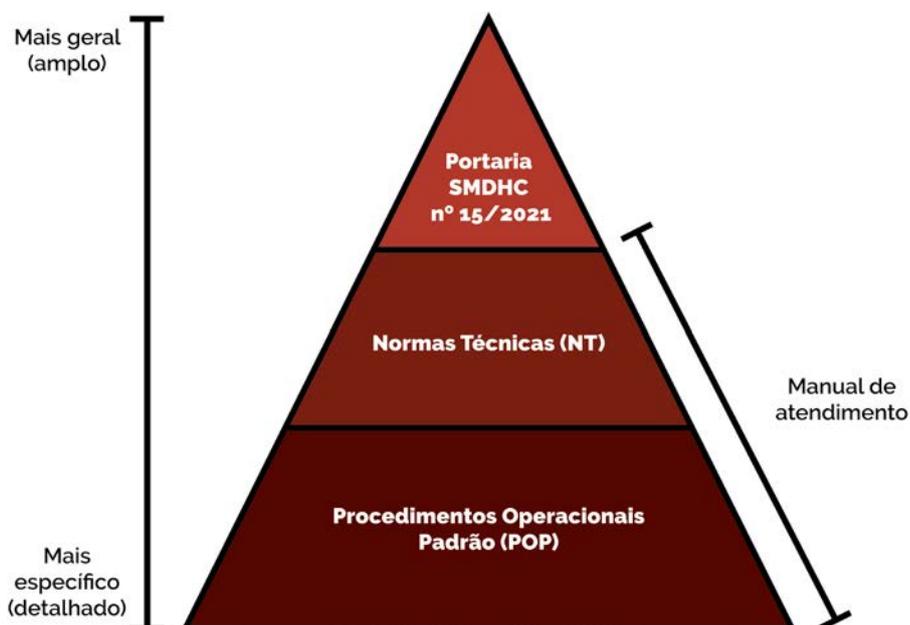
| | |
|---|-----------|
| PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS | 55 |
| Procedimento | 55 |
| Quadro síntese | 57 |
| Fluxogramas | 57 |
| ATIVIDADES COLETIVAS | 58 |
| Procedimento | 58 |
| Quadro síntese | 59 |
| Fluxograma | 59 |
| ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE | 60 |
| Procedimento | 60 |
| ANEXOS | 61 |
| REFERÊNCIAS | 62 |

INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do CENTRO DE REFERÊNCIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL (CRPIR). 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 a 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 Norma Técnica, 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 Procedimento Operacional Padrão, 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) Busca Ativa / Atendimento inicial (triagem);

2) Atendimento especializado, nos casos de:

A. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;

I. Enfrentamento de violência policial;

II. Enfrentamento de violência em ações de zeladoria urbana;

III. Enfrentamento de violações em centros de acolhida para pessoas em situação de rua;

IV. Enfrentamento de discriminação no acesso a serviços.

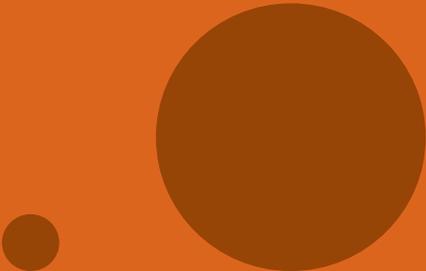
B. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral por meio da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios;

3) Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social e econômica da população negra, indígena, povos

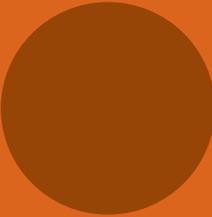
1 Para as atividades de integração do serviço à rede local não são apresentados fluxogramas e quadros síntese devido a natureza do trabalho, que não prevê interação direta com a(o) cidadã(o).

tradicionais e comunidade nordestina;

4) Ações de articulação e integração do serviço à rede local como desenvolvimento de projetos na comunidade e formações de agentes públicos e privados sobre a temática étnico-racial e apoio para produção de estudos e pesquisas sobre o tema.



NORMA TÉCNICA



PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIR) é um equi-pamento público referenciado no atendimento especializado à população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina para promoção da igualdade racial e enfrentamento de todas as formas de violência racial, discriminação e intolerância. O CRPIR atua em articulação com a rede local visando ampliar a capilaridade da temática da igualdade racial nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que o público alvo do serviço possa ter seu acesso a outras políticas públicas garantido.

Públicos do equipamento

1. População negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina da cidade de São Paulo²;
2. Agentes públicos e privados que atuam com a temática étnico-racial.

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h;

Atendimento presencial, de terça a sexta-feira, e remoto, às segundas-feiras.

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 Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial foi criado inicialmente como Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo, pelo Decreto nº 47.897, de 20 de novembro de 2006, sob a gestão da Coordenadoria Especial dos Assuntos da População Negra – CONE. A instância foi criada em 1992 e reestruturada em 2001, com o objetivo de atuar na implementação do Programa de Ações Afirmativas, cuja finalidade era articular a transversalidade das questões étnico-raciais nas políticas municipais e o Programa de Combate ao Racismo, que tinha como finalidade propor e coordenar políticas de prevenção e combate ao racismo, preconceito e discriminação racial por meios diversos, destacando-se, entre estas, estratégias para implantação do Centro de Referência.

O Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo foi inaugurado em março de 2009. A partir do trabalho desenvolvido e do esforço de organização do serviço a fim de torná-lo uma referência no tema, em 2011 foi publicada sua norma técnica que serviu como inspiração para este trabalho e para a institucionalização de outros serviços similares, em estados como Bahia e Espírito Santo, assim como na cidade de Campinas/SP.

Posteriormente, com a criação da Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial (SMPIR), pela Lei 15.764, de 27 de maio de 2013, o equipamento passou a ser gerenciado pela Coordenação de Ações Afirmativas, como parte central de um conjunto de 8 centros distribuídos pela cidade, nas seguintes macrorregiões: Sul 1; Sul 2; Centro; Oeste; Leste 1; Leste 2; Norte 1 e Norte 2.

No âmbito do Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial (PLAMPIR), previsto no Decreto nº 58.526, de 23 de novembro de 2018, verifica-se, no eixo do 2, a expansão do atendimento em direitos humanos, aprimorando os serviços ofertados pelos Centros de Referência e ampliando o atendimento a vítimas de violências raciais

Principais documentos e legislação de referência

INTERNACIONAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948);

Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial da Organização das Nações Unidas (ONU) – promulgada pelo Decreto nº 65.810, de 8 de dezembro de 1969.

Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais (UNESCO) - promulgada pelo Decreto nº 6.177, de 1º de agosto de 2007.

Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) – Sobre Discriminação em Matéria de Emprego e Ocupação.

Declaração e Programa de Ação de Viena, Conferência Mundial sobre Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) - realizada de 14 a 25 de junho de 1993, Viena – Áustria.

Declaração e Programa de Ação adotados na III Conferência Mundial de Combate ao Racismo, Discriminação Racial, Discriminação Racial, Xenofobia e Intolerância Correlata da Organização das Nações Unidas (ONU) - realizada de 31 de agosto a 8 de setembro de 2001, Durban – África do Sul.

Declaração sobre os Direitos dos Povos Indígenas da Organização das Nações Unidas (ONU), de 13 de setembro de 2007.

Declaração Americana sobre os Direitos dos Povos Indígenas (DADPI), aprovada pela Assembleia Geral da Organização dos Estados Americanos (OEA) em 15 de junho de 2016.

Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre Povos Indígenas e Tribais.

Convenção nº A-68 da Organização dos Estados Americanos (OEA) - Convenção interamericana contra o racismo, a discriminação racial e formas correlatas de intolerância.

Convenção nº A-69 da Organização dos Estados Americanos (OEA) - Convenção interamericana contra toda forma de discriminação e intolerância.

FEDERAL

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Lei nº 5.371, de 5 de dezembro de 1967, que autoriza a instituição da Fundação Nacional do Índio – FUNAI.

Lei nº 6001, de 19 de dezembro de 1973, que dispõe sobre o Estatuto do Índio.

Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989, que define os crimes de preconceito de raça ou de cor.

Lei nº 9.459, DE 13 DE MAIO DE 1997, que altera os arts. 1º e 20 da Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989, definindo os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor, e acrescenta parágrafo ao art. 140 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.

Lei nº 10.639, de 9 de janeiro de 2003, que altera a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da Rede de Ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira”, e dá outras providências.

Lei nº 11.635, de 27 de dezembro de 2007, que institui o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa.

Lei nº 11.645, de 10 de março de 2008, que altera a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, modificada pela Lei no 10.639, de 9 de janeiro de 2003, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática “História

e Cultura Afro-Brasileira e Indígena”.

Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010, que institui o Estatuto da Igualdade Racial.

Lei nº 12.711 de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio.

Lei nº 12.987, de 02 de junho de 2014, que dispõe sobre a criação do Dia Nacional de Tereza de Benguela e da Mulher Negra.

Lei nº 12.990, de 9 de junho de 2014, que dispõe sobre reserva aos negros 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal, das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

Decreto nº 4.886, de 20 de novembro de 2003, que institui a Política Nacional de Promoção da Igualdade Racial.

Decreto nº 4.887, de 20 de novembro de 2003, que regulamenta o procedimento para identificação, reconhecimento, delimitação, demarcação e titulação das terras ocupadas por remanescentes das comunidades dos quilombos de que trata o art. 68 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Decreto nº 6040, de 7 de fevereiro de 2007, que institui a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais.

Decreto nº 7.747, de 5 de junho de 2012, que institui a Política Nacional de Gestão Territorial e Ambiental de Terras Indígenas.

Portaria do Ministério da Saúde nº 254, de 31 de janeiro de 2002, que institui a Política Nacional de Atenção à Saúde dos Povos Indígenas.

Portaria do Ministério da Saúde nº 992, de 13 de maio de 2009, que institui a Política Nacional de Saúde Integral da População Negra.

Portaria do Ministério da Saúde nº 344, de 1 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre o preenchimento do quesito raça/cor nos formulários dos sistemas de informação em saúde.

Resolução do CODEFAT nº 746, de 2 de julho de 2015, que recomenda ações de estímulo para a inclusão da população negra nas políticas, programas e projetos custeados com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT.

ESTADUAL

Lei nº 8.441, de 23 de novembro de 1993, que inclui no Calendário Turístico do Estado o "Dia do Nordestino" a ser comemorado, anualmente, no dia 02 de agosto.

Lei nº 14.187 de 19 de julho de 2010, que dispõe sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação racial.

Lei nº 15.131 de 01 de outubro de 2013, que institui o Dia Estadual da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha.

Lei 16.762 de 11 de junho de 2018, que altera a Lei nº 14.187, de 19 de julho de 2010, dispondo sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação racial.

Lei nº 16.758, de 08 de junho de 2018, que torna obrigatória a informação sobre cor ou identificação racial em todos os cadastros, bancos de dados e registros de informações assemelhados, públicos e privados, no Estado e dá providências correlatas.

Lei nº 17.157, de 18 de setembro de 2019, que dispõe sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação por motivo religioso.

Decreto nº 22.184, de 11 de maio de 1984, que cria o Conselho de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Negra do Estado de

São Paulo.

Decreto Estadual nº 50.587 de 13 de março de 2006, que regulamenta a Lei Estadual nº 12.061, de 26 de setembro 2005, dispondo sobre o Conselho Estadual de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Nordestina de São Paulo (COPANE).

Decreto nº 56.153, DE 1º de setembro de 2010, que regulamenta a Lei nº 14.187, de 19 de julho de 2010, dispondo sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação racial.

MUNICIPAL

Lei nº 11.665, de 4 de novembro de 1994, que dispõe sobre a oficialização, no município de São Paulo, do hino à negritude.

Lei nº 11.995, de 16 de janeiro de 1996, que proíbe qualquer forma de discriminação (por raça, sexo, cor, origem, condição social, idade, porte ou presença de deficiência e doença não contagiosa) no acesso aos elevadores.

Lei nº 12.352, de 13 de junho de 1997 e a Lei nº 14.482 de 16 de julho de 2007, que instituem o Programa Municipal de Prevenção e Assistência Integral às Pessoas Portadoras do Traço Falciforme ou Anemia Falciforme.

Lei nº 12.353, de 13 de junho de 1997, que dispõe sobre a inclusão de artistas e modelos negros nos filmes e peças publicitárias encomendados ou patrocinados pela Prefeitura Municipal de São Paulo.

Lei nº 13.707, de 7 de janeiro de 2004, que dispõe sobre feriado municipal no dia 20 de novembro, Dia da Consciência Negra.

Lei nº 13.791, de 13 de fevereiro de 2004, que cria o Programa Municipal de Combate ao Racismo e o Programa de Ações Afirmativas para Afrodescendentes da Prefeitura Municipal de São Paulo e dá outras providências.

Lei nº 14.160, de 23 de maio de 2006, que institui a Semana Cultural da Consciência Negra, a ser comemorada, anualmente, na semana do dia 20 de novembro, Dia de Zumbi dos Palmares, e dá outras providências.

Lei nº 14.280, de 21 de março de 2007, que institui o Dia do Turismo Étnico Afro-brasileiro.

Lei nº 14.636, de 14 de dezembro de 2007, que altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, com a finalidade de instituir o Dia da Mulher Negra da América Latina e do Caribe, a ser comemorado, anualmente, no dia 25 de julho, e dá outras providências.

Lei nº 15.142, de 29 de março de 2010, que altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, para incluir a Marcha Noturna pela Democracia Racial, evento com início na noite de todo dia 12 de maio.

Lei nº 15.939, de 23 de dezembro de 2013, que dispõe sobre o estabelecimento de cotas raciais para o ingresso de negros e negras no serviço público municipal em cargos efetivos e comissionados.

Lei nº 16.129, de 12 de março de 2015, que dispõe sobre a inclusão nos sistemas de informação, avaliação e monitoramento, coleta de dados, censos, bem como em suas ações e programas, do quesito cor/raça, e dá outras providências.

Lei 16.190, de 28 de abril de 2015, altera a Lei n 14.485, de 19 de julho de 2007, para incluir no Calendário Oficial de eventos da Cidade de São Paulo a Festa de Tebas, a ser comemorada anualmente no dia 25 de janeiro.

Lei nº 16.335, de 30 de dezembro de 2015, que institui o Programa Municipal São Paulo Afroempreendedor, e dá outras providências.

Lei nº 16.829 de 06 de fevereiro de 2018, que institui o Prêmio Nelson Mandela de apoio a iniciativa de promoção da igualdade racial para o Município de São Paulo.

Lei n ° 16.933, de 11 de junho de 2018, que altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, para incluir no Calendário de Eventos da Cidade de São Paulo o Dia de Luta Contra o Encarceramento da Juventude Negra, e dá

outras providências.

Lei nº 17.145, de 25 de julho de 2019, que altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, para suprimir a alínea “c” do inciso CCXXIII do art. 7º e inserir inciso ao art. 7º, redefinindo o Dia do Nordeste para 2 de agosto, e dá outras providências.

Lei nº 17.237, de 14 de novembro de 2019, que cria o Programa Municipal de Prevenção ao Suicídio e de Promoção do Direito ao acesso à Saúde Mental entre Jovens e Adolescentes, e dá outras providências.

Lei nº 17.310, de 28 de janeiro de 2020, que dispõe sobre a criação do Memorial dos Afritos, e dá outras providências.

Lei nº 17.406 de 20 de julho de 2020, que institui o Programa Municipal de Saúde Integral da População Negra da Cidade de São Paulo e dá outras providências.

Lei nº 17.463, de 09 de setembro de 2020, que institui o Conselho Municipal de Defesa e Promoção da Liberdade Religiosa – COMPLIR.

Lei nº 17.503, de 10 de novembro de 2020, que denomina os Centros Educacionais Unificados – CEUS que especifica (com o intuito de homenagear personalidades negras de relevância nacional) – (PL 583/2020, do Executivo),

Decreto nº 36.434, de 4 de outubro de 1996, que regulamenta a Lei nº 11.995, de 16 de janeiro de 1996, que veda qualquer forma de discriminação no acesso aos elevadores de todos os edifícios públicos municipais ou particulares, comerciais, industriais e residenciais multifamiliares existentes no município de São Paulo.

Decreto nº 47.604, de 22 de agosto de 2006, regulamenta a Lei nº 14.160, de 23 de maio de 2006, que institui a Semana Cultural da Consciência Negra, a ser comemorada, anualmente, na semana do dia 20 de novembro, Dia de Zumbi dos Palmares.

Decreto nº 52.146, de 28 de fevereiro de 2011, que regulamenta a nº Lei 15.248, de 26 de julho de 2010, dispondo sobre o Conselho Municipal dos

Povos Indígenas de São Paulo (COMPISP).

Decreto nº 52.242, de 14 de abril de 2011, que institui o Prêmio Luiza Mahin, em homenagem ao Dia da Mulher Negra da América Latina e do Caribe, previsto na Lei nº 14.636, de 14 de dezembro de 2007.

Decreto nº 52.743, de 25 de outubro de 2011, que oficializa a Rota Turística Afro-Brasileira Luiz Gama, no Município de São Paulo, para as finalidades que especifica.

Decreto nº 53.535, de 12 de novembro de 2012, que regulamenta a Lei nº 15.408, de 11 de julho de 2011, dispondo sobre o Conselho Municipal de Participação da Comunidade Nordestina.

Decreto nº 54.511 de 25 de outubro de 2013, que institui o Comitê Gestor Intersecretarial do Plano Juventude Viva do Município de São Paulo.

Decreto nº 56.778, de 21 de janeiro de 2016, que regulamenta a Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013, dispondo sobre o Conselho Municipal de Promoção da Igualdade Racial (COMPIR).

Decreto nº 57.259, de 26 de agosto de 2016, que regulamenta a Lei nº 16.335, de 30 de dezembro de 2015, que instituiu o Programa Municipal São Paulo Afroempreendedor.

Decreto nº 57.557, de 21 de dezembro de 2016, que regulamenta a Lei nº 15.939, de 23 de dezembro de 2013, que dispõe sobre o estabelecimento de cotas raciais para o ingresso de negros, negras ou afrodescendentes no serviço público municipal.

Decreto Municipal nº 57.987, de 23 de novembro de 2017, que regulamenta a Lei nº 16.340, de 30 de dezembro de 2015, dispondo sobre o Programa Selo Igualdade Racial, destinado ao fomento de ações afirmativas de promoção de igualdade étnico-racial no âmbito da iniciativa privada.

Decreto 58.180 de 5 de abril de 2018, que institui o Programa Selo de Direitos Humanos e Diversidade, destinado ao reconhecimento e fomento de ações de inclusão e promoção dos direitos humanos e da diversidade

no ambiente de trabalho.

Decreto nº 58.926, de 27 de agosto de 2019, altera o Decreto nº 57.259, de 26 de agosto de 2016, que regulamenta a Lei nº 16.335, de 30 de dezembro de 2015, dispondo sobre o Programa Municipal São Paulo Afroempreendedor.

Decreto nº 59.406, de 08 de maio de 2020, que regulamenta a Lei nº 16.129, de 12 de março de 2015, dispondo sobre a inclusão do quesito raça/cor nos sistemas de informação, avaliação e monitoramento, coleta de dados, censos, bem como nas ações e programas do Município de São Paulo.

Decreto nº 59.749, de 09 de setembro de 2020, que dispõe sobre a Política Municipal de Prevenção e Combate ao Racismo Institucional.

Decreto Municipal 59.750, de 09 de setembro de 2020, que declara de utilidade pública, de utilidade pública, para desapropriação, os imóveis particulares situados no Distrito da Sé, Subprefeitura da Sé, necessários à implantação do Memorial dos Aflitos.

Decreto nº 59.859, de 19 de outubro de 2020, que regulamenta a Lei nº 17.463, de 09 de setembro de 2020, que institui o Conselho Municipal de Defesa e Promoção da Liberdade Religiosa – COMPLIR.

Portaria nº 696, de 30 de março de 1990, que dispõe sobre a implantação do quesito raça/cor na produção de estatísticas de saúde. (São Paulo foi a primeira cidade no Brasil e da América Latina a ter essa iniciativa).

Portaria SMS.G Nº 545, 27 de agosto de 2004, que regulamenta a coleta do quesito cor e preenchimento do campo denominado Raça/Cor nos Sistemas de Informação em Saúde no Município de São Paulo.

Portaria SMS nº 2.283, de 21 de dezembro de 2016, que dispõe sobre a Política Municipal de Saúde Integral da População Negra.

Resolução n 17, de 19 de setembro de 2017, a Câmara Municipal de São Paulo instituiu a Frente Parlamentar de Promoção e Defesa da Igualdade Racial.

Ato nº 1453 de 29 de novembro de 2019, que regulamenta no âmbito da Câmara Municipal de São Paulo a aplicação da Lei nº 15.939, de 23 de dezembro de 2013, que dispõe sobre a reserva mínima de 20% (vinte por cento) dos cargos para os negros, negras e afrodescendentes, e dá outras providências.

Objetivos do equipamento

OBJETIVO GERAL

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Promoção da Igualdade Racial (CPIR), da SMDHC, o acesso a direitos e serviços para a população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina, visando o enfrentamento do racismo, da discriminação e do preconceito e o fortalecimento do exercício da cidadania, observando o disposto no Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial (Decreto Municipal nº 58.526/18).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado a vítimas de racismo e discriminação racial;
- 2.** Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
- 3.** Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação social e comunitária da população negra e indígena;
- 4.** Produzir dados e informações sobre a população atendida;
- 5.** Produzir estudos e pesquisas sobre a temática étnico-racial e a população negra e indígena da cidade;
- 6.** Fortalecer a articulação entre os agentes públicos e privados visando o desenvolvimento dos empreendedores negros e promoção da igualdade de participação no mercado de trabalho;
- 7.** Valorizar e contribuir para a disseminação da cultura afro-brasileira, indígena, nordestina e cigana;
- 8.** Implementar ações de combate ao racismo institucional, atentando-se ao disposto na Política Municipal de Prevenção e Combate ao Racismo Institucional (Decreto Municipal nº 59.749/20).

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 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 e respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição em que se apresente a pessoa atendida;
- 2.** Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que o cidadão ou cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;
- 3.** Garantir a identificação do nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento através do nome de sua preferência (civil ou social);
- 4.** Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 5.** Não permitir que o cidadão ou cidadã seja exposto(a) a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;
- 6.** Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;
- 7.** Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes ao(à) cidadão/cidadã;
- 8.** Informar sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para seu caso, nunca se comprometendo com ações que não se-jam 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. Pautar a atuação na laicidade do estado e na natureza técnica do atendimento e das atividades, não realizando atividades de caráter religioso dentro do serviço e não recomendando aos cidadãos usuários do serviço que acessem especificamente qualquer religião a fim de respeitar o direito à liberdade religiosa;

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

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

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

| 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; - Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência; - 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; | <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">- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;- 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 ex-pedidos, quando solicitados;- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente. | |
|--|--|

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERTADOS

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

- 1.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação;
- 2.** Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial;
- 3.** Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social da população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina;
- 4.** Atividades de promoção do emprego formal, do empreendedorismo e de empreendimentos da economia solidária do público-alvo;
- 5.** Atividades de sensibilização e divulgação sobre ações afirmativas e direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina;
- 6.** Ações de integração do serviço à rede local como formações de agentes públicos e privados sobre a temática étnico-racial.

FORMAS DE ACESSO

Independentemente do perfil do usuário do serviço (cidadão ou agente público e privado) o serviço oferece como formas de acesso:

- 1.** Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local ou da Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC;
- 2.** Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail;
- 3.** Busca Ativa dos(as) Agentes de Promoção da Igualdade Racial no território.

MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO

- 1.** Atendimento individual especializado interdisciplinar;
- 2.** Atendimento por meio de atividades coletivas;
- 3.** Atendimento por meio de 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 e formalizado termo de voluntariado com a SMDHC e a organização gestora. Em se tratando de atrações culturais, cabe à Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC, definir o conteúdo das agendas conjuntamente à gestão dos Centros. A oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada no Procedimento Operacional Padrão do CRPIR.

MATRIZ DE SERVIÇOS - CRPIR

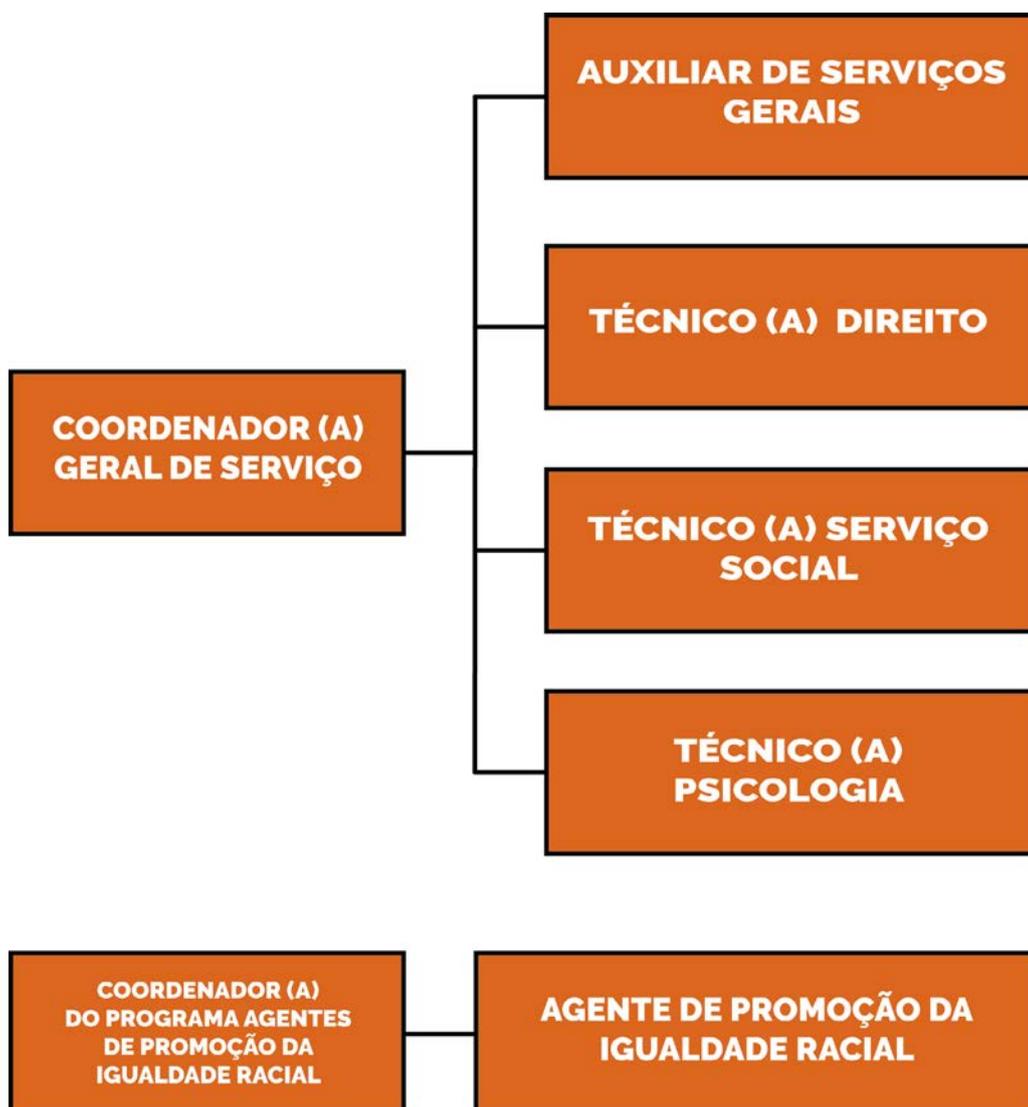
| SOLICITANTE | DEMANDA | SERVIÇOS OFERECIDOS (RESPOSTAS) | AQUISIÇÃO DO USUÁRIO | MODELO DE OFERTA |
|---|---|--|---|---|
| Cidadão | Acesso a serviços públicos | Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica | Informações sobre direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas | Atendimento individual especializado e interdisciplinar |
| | Defesa em caso de violação de direitos | Proteção e apoio para defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial; | Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça | |
| | Atividades Coletivas (Oficinas / Eventos) | Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social da população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina; | Ampliação do repertório socio-cultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado. | Atividades coletivas |
| | | Atividades de promoção do emprego formal, do empreendedorismo e de empreendimentos da economia solidária do público-alvo; | Informações e apoio para acesso à oportunidade trabalho e geração de renda. | |
| Atividades de sensibilização e divulgação sobre ações afirmativas e direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina. | | Reflexão sobre os direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina. | | |
| Agentes públicos e privados | Formação sobre o tema | Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática étnico racial | Conhecimento/reflexão sobre a temática étnico racial e as políticas municipais para população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina. | Sensibilização e formação |

Recursos necessários para oferta dos serviços

EQUIPE

A equipe do CRPIR será multiprofissional e preferencialmente composta por profissionais negros, indígenas, de povos tradicionais ou da comunidade nordestina 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 do serviço | Ensino Superior com experiência comprovada na temática étnico-racial, na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CPIR; 2. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; 3. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento; 4. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros; 5. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas. | 40H | 1 |
| Coordenador(a) Geral dos Agentes de Promoção da Igualdade Racial | Ensino Superior com experiência comprovada na temática étnico-racial, na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CPIR; 2. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; 3. Fazer a gestão orçamentária e financeira dos serviços de articulação territorial; 4. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros; 5. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas. | 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 étnico-racial. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento social, 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 coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre a temática étnico-racial quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPIR; 7. Realizar atividades de reflexão sobre a temática; 8. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de Serviço Social vinculados ao serviço, se houver. | 20H | 1 |

| | | | | |
|----------------------------|---|--|-----|---|
| Técnico - Direito | Ensino superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada na temática étnico-racial e ou em Direitos Humanos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento jurídico, 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 coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre a temática étnico-racial quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPIR; 7. Realizar atividades de reflexão sobre a temática; 8. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de Direito vinculados ao serviço, se houver. | 40H | 1 |
| Técnico(a) - Psicologia | Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática étnico-racial. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento psicossocial, 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 coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre a temática étnico-racial quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPIR; 7. Realizar atividades de reflexão sobre a temática; 8. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de psicologia vinculados ao serviço, se houver. | 20H | 1 |

| | | | | |
|--|---|---|------------|-----------|
| <p>Agente de Promoção da Igualdade Racial (Articulador Social)</p> | <p>Ensino Médio, preferencialmente com experiência em articulação territorial, estudo ou trabalho na temática étnico/racial e atendimento ao público.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar o primeiro atendimento e acolhimento dos(as) munícipes que acessam o serviço; 2. Agendar os atendimentos técnicos especializados; 3. Fazer a gestão de uso dos espaços e salas e do equipamento; 4. Realizar a interlocução com demais serviços e articular, territorialmente, a operação do serviço; 5. Elaborar relatórios sobre as atividades de articulação do equipamento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 6. Disponibilizar informações que subsidiem a discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 7. Realizar o mapeamento do território, objetivando conhecer e estabelecer vínculos junto às organizações e movimentos que desenvolvam trabalhos relacionados à questão étnico-racial. | <p>40H</p> | <p>5</p> |
| <p>Auxiliar Administrativo</p> | <p>Ensino Médio completo e experiência na função.</p> | <p>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.</p> | <p>40H</p> | <p>1</p> |
| <p>Equipe total</p> | | | | <p>11</p> |

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 Promoção da Igualdade Racial. Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também busque seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe:

| TEMA |
|---|
| 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. |
| Discussões sobre a representação social da mulher negra. |
| História Africana, Afro-brasileira, Indígena, Cigana e Nordestina. |
| Direitos fundamentais na construção das políticas públicas. |
| Cultura e saúde da população negra e indígena. |

Infraestrutura

LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO

O CRPIR poderá funcionar em imóvel próprio, cedido ou locado pelo poder público, bem como Imóvel locado ou cedido pela organização gestora ou serviços e equipamentos públicos parceiros.

AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO

- Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso do munícipe recepcionado, 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá e/ou poltronas para usuárias em espera.
- Sala de apoio técnico-administrativo (unidade-sede): ambiente com mesas de trabalho individual, cadeiras estofadas para uso dos profissionais, computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, impressora multifuncional e armários multiuso.
- Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor, que permita a escuta do(a) munícipe, preservando e garantindo o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.
- Sala para oficinas e cursos com capacidade para 30 pessoas: espaço amplo composto por 30 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 caixa de som amplificadora.
- Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de

refeições.

- Outras demandas estruturais para prestação do serviço: Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet;

Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC;

Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes;

Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner);

Ferramentas de comunicação institucional em formato eletrônico e vinculadas à Prefeitura de São Paulo;

Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;

Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos, para distribuição às(os) usuárias(os);

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 examinar os problemas sociais, buscando superar a fragmentação das políticas, considerando o cidadão na sua totalidade por meio da integração e articulação entre serviços e políticas. (Junqueira, 2004)

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

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

informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;

6. Elaborar planos de ação locais de melhora do atendimento à população destinatária dos serviços;

7. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas das polícias, Ministério Público e Judiciário, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária do CRPIR 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 nos territórios, 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 consideradas 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 |
|---|--|
| <p>Equipamentos da Rede de Direitos Humanos vinculados a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) tais como Conselhos Tutelares (CT), Serviço de Inclusão Social e Produtiva; Centro de Cidadania LGBTI e Centro de Referência da Diversidade (CCLGBTIs e CRD), Centro de Referência e Atendimento ao Imigrante (CRAI), Casa da Mulher, entre outros.</p> | <p>Conselho Tutelar: Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adolescente.</p> <p>Serviço de Inclusão Social e Produtiva: Desenvolvimento de ações conjuntas para a população em situação de rua e encaminhamento para atendimento pelo serviço;</p> <p>CCLGBTI e CRD: Encaminhamento de municipais que necessitem de atendimento/acompanhamento especializado. Articulações que visem a concretização de ações permanentes de combate à homofobia, lesbofobia e transfobia e respeito à diversidade sexual.</p> <p>CRAI: Acionamento para apoio especializado e multilíngue para imigrantes, com foco em orientações sobre regularização migratória e acesso a direitos sociais, orientação jurídica e do serviço social, bem como articulações para tratativas e resoluções conjuntas quanto às denúncias de pessoas imigrantes relacionadas às violações de direitos humanos.</p> <p>Casa da Mulher: Articulação para o direcionamento de demandas que necessitam do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção à mulher vítima de violência, conforme previsto na Lei Federal nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha).</p> <p>ODH e Núcleos de Direitos Humanos: Encaminhamento de denúncias diversas.</p> |
| <p>Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p> | <p>Direcionamento da(o) municipal para realização de denúncia que se enquadre nas atribuições definidas à respectiva Ouvidoria.</p> |
| <p>Equipamentos de Saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e Equipes de Consultório na Rua</p> | <p>Articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência e discussão de estratégias de busca ativa à pessoas em situação de suposta violação de direitos e que por algum motivo não conseguem acessar o serviço.</p> |
| <p>Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM), por meio das delegacias especializadas, e Secretaria de Administração Penitenciária (SAP).</p> | <p>Visando o desenvolvimento de ações de combate à violência institucional e racismo estrutural no âmbito da segurança pública, bem como a qualificação dos profissionais no tema.</p> |
| <p>Equipamentos de Educação como Escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE).</p> | <p>Desenvolvimento de ações visando a promoção do acesso da população atendida à educação e desenvolvimento de ações para ampliar a discussão sobre os seus direitos e combate a discriminação.</p> |
| <p>Organizações da Sociedade Civil (OSC) especialmente as que atuam com a temática étnico-racial.</p> | <p>Promoção do trabalho em rede através de ações focalizadas no público atendido e capacitações dos agentes locais para promoção da igualdade racial e combate a discriminação em todos os espaços.</p> |
| <p>Ministério Público</p> | <p>Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.</p> |

| | |
|---|---|
| Defensoria Pública da União (DPU) e do Estado (DPE). | Promoção do acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população destinatária dos serviços com encaminhamento das(os) municípios para ajuizamento de demandas. Articulação e fortalecimento de fluxos com os núcleos especializados de atendimento e aproximação com os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para demandas que não carecem, necessariamente, de judicialização, mas que precisam de atendimento e acompanhamento deste serviço. |
| Tribunal de Justiça (TJ) | Realização de consulta processual, encaminhamento de casos pertinentes para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), principalmente no que tange aos serviços de resolução e conciliação de conflitos. |
| Subprefeituras | Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população negra, indígena, de povos tradicionais e da comunidade nordestina. |
| Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centro POP, Centros de Acolhimento e outros. | CRAS: Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção básica. CREAS: Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção especial. Centro POP: articulação para encaminhamento para acolhimento para pessoas em situação de rua. |
| Equipamentos esportivos e culturais tais como Centros Esportivos, Centros/Casas de Cultura e Bibliotecas. | Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população negra, indígena, de povos tradicionais e da comunidade nordestina e ampliar o seu acesso a estes serviços e espaços. |
| Fóruns, Conselhos de Direito e outros espaços de participação social e comunitária. | Articulação visando a ampliação da representação e participação política da população negra, indígena, de povos tradicionais e da comunidade nordestina. |
| Universidades e Instituições de Ensino | Orientação, às(aos) cidadãs(ãos), para que busquem pelos atendimentos ofertados dentro da possibilidade e critérios de cada instituição. Não se caracteriza como um encaminhamento preferencial, mas uma alternativa secundária às políticas e serviços públicos existentes. |
| Equipamentos de Desenvolvimento Econômico e Trabalho | Articulação para encaminhamento de demandas por trabalho e emprego e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação profissional. |
| Equipamentos de Habitação, especialmente a Central da Habitação. | Articulação para encaminhamento de demandas por moradia e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação sobre acesso aos programas de moradia. |

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.

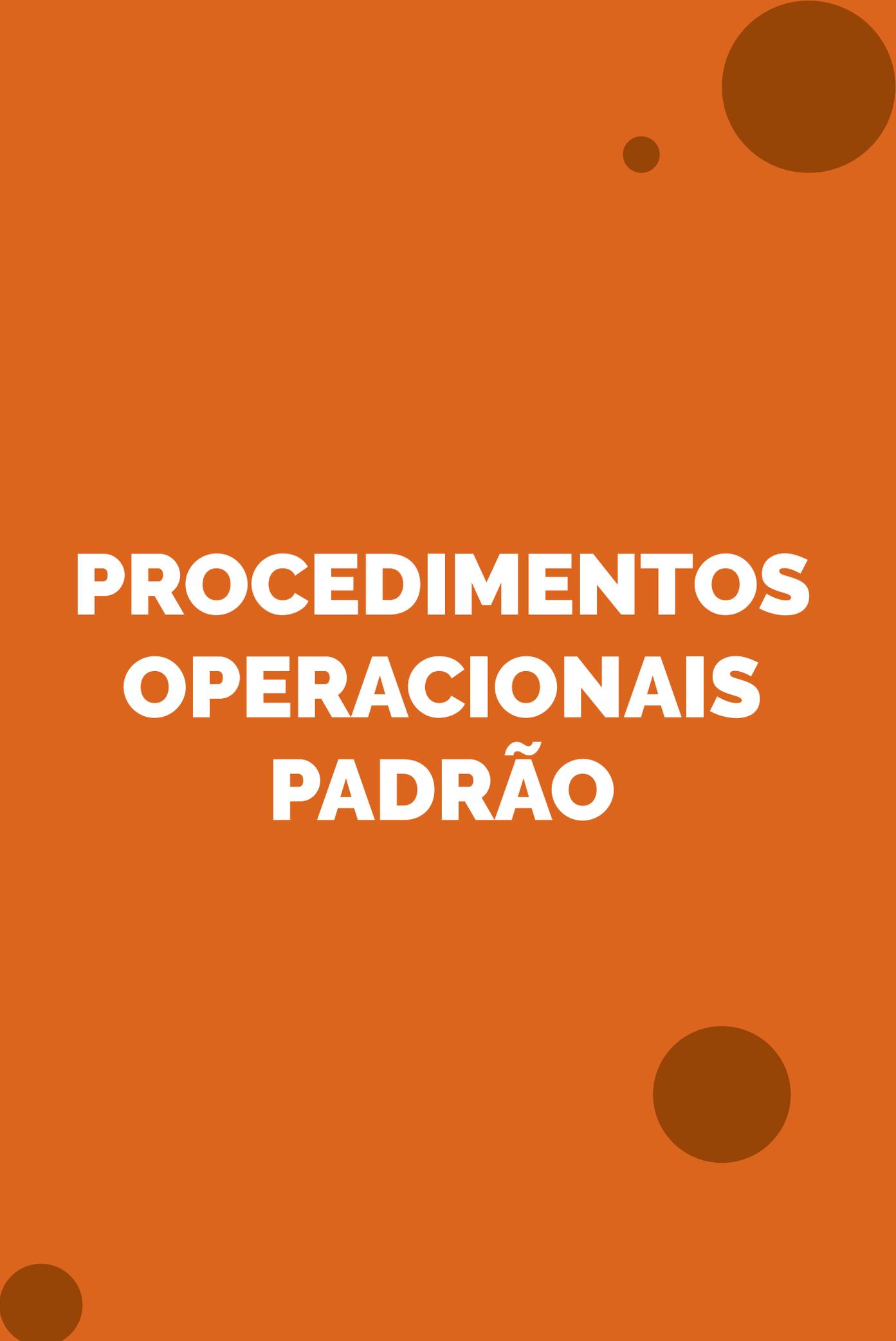
O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o 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 CRPIR. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

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

| MODELO DE OFERTA | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | INDICADOR |
|---|--|---|
| Atendimento individual especializado e multidisciplinar | <p>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica;</p> <p>Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial</p> | <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; 6. Perfil das pessoas atendidas. |
| Atividades coletivas | <p>Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social da população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina;</p> <p>Ações de promoção do emprego formal, do empreendedorismo e de empreendimentos da economia solidária do público-alvo;</p> <p>Atividades de sensibilização e divulgação sobre ações afirmativas e direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina.</p> | <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 com sensibilização e formação sobre o tema | Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática étnico racial. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações realizadas no ano 2. Carga horária da atividade de formação 3. Número de pessoas formadas no ano 4. Nível de satisfação dos participantes da formação 5. Número de solicitações recebidas por pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa 6. Número de reuniões de articulação realizadas 7. Perfil das reuniões de articulação realizadas |



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

ATENDIMENTO INICIAL

Procedimento

O Atendimento inicial pode ocorrer de diversas formas: (1) através de busca ativa por meio virtual, (2) busca ativa no território, (3) por acesso espontâneo da(o) cidadã(o) ao equipamento e (4) encaminhamento da rede.

1. No universo virtual, a busca ativa deve se dar a partir das redes sociais e páginas de notícias, verificando se há denúncias sobre discriminação racial e outras necessidades que possam ser atendidas por meio do Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial. Por exemplo, ao pesquisar pelo termo "racismo" na página do Facebook, é possível identificar relatos de tal natureza. Tratando-se de situações ocorridas na cidade de São Paulo³, a(o) profissional deverá estabelecer contato com o responsável pela publicação, apresentar-se como integrante deste serviço municipal, ofertando o atendimento para apoio psicossocial ou para realização da denúncia junto aos órgãos competentes, por exemplo. Para todos os atendimentos realizados no meio digital deverão ser registradas informações básicas que permitam a continuidade do atendimento e/ou a retomada do contato com a pessoa, posteriormente, dando-se ciência dos casos à coordenação do serviço, a qual consolidará todos os atendimentos focados na modalidade virtual.

2. Já a iniciativa de primeiro atendimento no território (rua, escola, ponto de ônibus, estações de metrô/trem, local público e outros), deverá ser precedida pelo estabelecimento prévio de um roteiro com pontos de parada prioritários, elaborado pelo agente junto à equipe e coordenação do programa. No roteiro devem ser indicados os locais que visitará a fim de realizar seu trabalho de divulgação sobre o CRPIR e seus serviços e primeiro atendimento das pessoas interessadas, quando necessário.

Uma vez iniciado o trajeto a ser percorrido, o agente de promoção

3 Nos casos em que for conhecido o território da pessoa atendida, deve-se priorizar o atendimento pelo CRPIR mais próximo dela, a fim de promover a sua vinculação ao serviço e facilitar seu acompanhamento.

da igualdade racial deverá dialogar com a população do local, verificar se são apresentadas demandas quanto ao tema de atuação do serviço e apresentar brevemente o trabalho realizado pelo CRPIR, os serviços ofertados e formas de acessá-los. Caso alguma pessoa contatada demonstre interesse em acessar o equipamento, deve ser entregue material informativo e realizado o seu agendamento para atendimento presencial buscando-se, de imediato, apenas compreender a sua demanda e fornecer orientações básicas sobre seus direitos, se solicitado.

3. e 4. Caso a(o) cidadã(o) busque o serviço espontaneamente por meio eletrônico, por telefone, de forma presencial, ou ainda, seja encaminhado por outros equipamentos será atendido inicialmente por um agente de promoção da igualdade racial na recepção do serviço. O profissional verificará a necessidade da(o) cidadã(o), 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.

Independentemente da forma e do local em que será feito, no atendimento inicial deve ser priorizada a criação de um primeiro vínculo de confiança com a pessoa atendida, através da sua escuta ativa. Após apresentar-se, buscando garantir que a pessoa se sinta confortável com o atendimento, é importante que a(o) cidadã(o) seja informado de forma clara sobre a gratuidade do serviço e os tipos de atividades e atendimento ofertados pela equipe. Durante o diálogo o profissional deve verificar se a pessoa apresenta alguma condição ou demanda que é considerada como prioritária (urgência de saúde ou segurança, por exemplo), a fim de que, caso tenha, seja apresentada a ela a possibilidade de encaminhamento imediato para o serviço competente.

A coleta das informações nessa fase de atendimento deverá considerar uma análise do profissional sobre o contexto da pessoa atendida e do local do atendimento a fim de avaliar a sua disponibilidade em compartilhar informações, se sente-se confortável e segura com o diálogo, etc.

Após a compreensão inicial da demanda apresentada pela pessoa, deve-se verificar se ela deseja prosseguir com o atendimento do serviço. Caso queira, deverá direcioná-la para o atendimento especializado, realizando o seu agendamento. Para o agendamento deverá preencher o instrumental de encaminhamento interno (planilha compartilhada e atualizada pela equipe em tempo real) informando a data e horário do próximo atendimento.

A finalização do atendimento deve se dar com a elaboração do relatório de atividade registrando-se os atendimentos realizados de forma ampla (quantidades totais). Nos casos em que a pessoa disponibilizar informações mais detalhadas sobre seu caso, poderá ser aberto seu formulário de atendimento individual. Vale mencionar que, existindo impeditivo para realização de trabalho presencial (pandemia, reforma estrutural, etc.), o atendimento será adaptado para que seja ofertado através de videochamada ou telefonema, aplicando-se a mesma dinâmica do atendimento presencial, garantindo a segurança e o pleno acesso ao serviço.

QUADRO SÍNTESE

| AÇÃO | PRAZO | DOCUMENTOS GERADOS | RESPONSÁVEL | LOCAL | ARMAZENAMENTO |
|--|--------------------------------|------------------------------------|--|---|----------------------------|
| Planejar as atividades de busca ativa (no território ou em meio virtual) | Antes de iniciar a busca ativa | Mapeamento dos locais estratégicos | Agente de promoção da igualdade racial | Meio digital ou no território | Arquivo interno do serviço |
| Realizar primeiro acolhimento da(o) cidadã(o) | Durante atendimento | Registro do atendimento | Agente de promoção da igualdade racial | Recepção do serviço, meio digital ou no território. | Relatório de atividades |
| Apresentar atividades/atendimentos ofertados pelo serviço | Durante atendimento | Registro do atendimento | Agente de promoção da igualdade racial | Recepção do serviço, meio digital ou no território. | Relatório de atividades |



Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente ao atendimento inicial

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O Atendimento especializado se dará pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais de serviço social, psicologia e direito, bem como com o apoio dos agentes de promoção da igualdade racial, se necessário. Os profissionais podem atender 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 geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação;

Eixo 2 - Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial;

Adicionalmente, também pode ser ofertado no CRPIR o atendimento especializado por parceiros externos que compartilham o espaço do equipamento para oferta de atividades e atendimentos complementares aos do CRPIR, como, por exemplo, o Conselho Municipal de Promoção da Igualdade Racial ou o Fórum Municipal de Mulheres Negras.

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 técnico 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 acompanhá-la até o ambiente 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 atuar no caso, através de ofício de encaminhamento, salvo se a pessoa atendida informar que prefere contratar serviços jurídicos particulares. 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, Ouvidorias, 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 aproximação 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 CRPIR 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) - Registro do comparecimento - Relatório de Atendimento | Técnico especializado | Ambiente de atendimento individual | Base de Dados - Atendimentos CRPIR - Google suits; |
| Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas | Durante o atendimento | - Prontuário (Formulário de Atendimento) - Registro do comparecimento - Relatório de Atendimento | Técnico especializado | Ambiente de atendimento individual | Base de Dados - Atendimentos CRPIR - Google suits; |
| Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária | Finalização do atendimento | Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros. - Registro do comparecimento | Técnico especializado | Ambiente de atendimento individual | Não há |



Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente ao acesso de serviços públicos

PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS

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. 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 ao usuário que se trata de um espaço seguro e confidencial. Deve-se também investir tempo para conquistar a confiança e estabelecer vínculo com o usuário. Ao fazer perguntas para 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 de participar na tomada de decisões em maior medida possível e praticar o consentimento informado: a pessoa atendida deve sempre ser plenamente informada e consentir com qualquer assistência fornecida. Deve-se aplicar procedimento específico para determinação do superior interesse da criança ou adolescente, quando necessário.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualifica a demanda, mapeando os fatores de risco e protetivos, nos níveis individual (raça, gênero, idade, 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 CRPIR, não prometendo entregas que a instituição não possa cumprir.

Nos casos de violações de direitos e 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 CRPIR 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. Para isso a equipe interdisciplinar definirá um profissional para ser a referência no atendimento da pessoa, bem como o responsável para comunicação interna (CRPIR) e externa (rede local e rede de proteção e defesa de direitos) sobre o caso.

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 conhecimento mais aprofundado 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) - Registro do comparecimento | Técnico especializado | Sala de atendimento individual | Base de Dados - Atendimentos |
| Apresentar alternativas para o atendimento da pessoa e definir com ela os objetivos do atendimento | Durante o atendimento | - Prontuário (Formulário de Atendimento) - Registro do comparecimento - Relatório de atendimento | Técnico especializado | Sala de atendimento individual | Base de Dados - Atendimentos |
| Articular o encaminhamento da demanda com os outros órgãos envolvidos | Durante o atendimento | - Prontuário (Formulário de Atendimento) - Registro do comparecimento - Relatório de atendimento | Técnico especializado | Sala de atendimento individual | Base de Dados - Atendimentos |
| Fazer os encaminhamentos pertinentes, agendar o retorno (se necessário) | Finalização do atendimento | - Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros. - Registro do comparecimento | Técnico especializado | Sala de atendimento individual | Não há |



Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente ao atendimento de violações 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 CRPIR ou, ainda, em espaços cedidos por parceiros, mediante convite enviado ao serviço visando o desenvolvimento de atividades junto à população destinatária dos serviços.

Se a atividade for ofertada dentro do CRPIR uma vez tendo passado pelo atendimento inicial, se identificada a demanda da(o) cidadã(o) de participação em atividade coletiva ofertada pelo serviço, como oficinas, eventos, atividades terapêuticas e outras, a equipe de atendimento inicial deverá apresentar a grade de atividades completa do serviço, e verificar em quais atividades a(o) cidadã(o) deseja se inscrever orientando-a quanto ao horário das atividades e trabalho desenvolvido nas mesmas.

Em seguida deverá cadastrá-la no serviço, caso ainda não possua cadastro, por meio do preenchimento do Formulário de Atendimento, coletando seu perfil e indicando a atividade selecionada. Caso o interesse da(o) cidadã(o) seja por atividade que não possui vagas disponíveis no momento da procura, sua demanda deverá ser levantada e registrada em lista de espera, informando-a por telefone ou outra forma de contato quando a vaga na atividade demandada estiver sendo ofertada.

Para atividades coletivas de sensibilização abertas à comunidade e ofertadas de forma esporádica não é necessária a inscrição prévia, bastando o registro de presença em atividades internas ao serviço. Complementarmente, no âmbito das ações de fomento à participação social é importante promover divulgação das reuniões e ações dos conselhos municipais, especialmente, Conselho Municipal dos Povos Indígenas do Município de São Paulo (CMPI), Conselho Municipal de Promoção da Igualdade Racial (COMPIR) e Conselho Municipal de

Participação da Comunidade Nordestina (CMPCN) visando garantir a mobilização e maior participação possível.

QUADRO SÍNTESE

| AÇÃO | PRAZO | DOCUMENTOS GERADOS | RESPONSÁVEL | LOCAL | ARMAZENAMENTO |
|--|---------------------|------------------------------------|---|-------------------------|---|
| Informar sobre as atividades coletivas | Antes da atividade | Não há | Atendente Inicial | Recepção | Não há |
| Inscriver a pessoa atendida na atividade desejada e orientar para que a acesse | Antes da atividade | Registro de inscrição na atividade | Atendente Inicial | Recepção | Base de dados de atendimento |
| Ofertar a atividade para a pessoa | Durante a atividade | Registro do comparecimento | Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado) | Não há local específico | Prontuário, em caso de usuário vinculado ao serviço |
| Registrar sobre a realização da atividade | Após a atividade | Registro de Atividade | Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado) | Não há local específico | Formulário de Registro de Atividades |



Clique aqui e tenha acesso ao fluxograma referente as atividades coletivas

ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE

PROCEDIMENTO

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das pessoas destinatárias do serviço e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços sociais. As articulações realizadas serão promovidas a partir de quatro frentes de atuação: (1) atuação em rede por meio do diálogo com atores públicos e da sociedade civil de atuação local; (2) execução de parcerias e projetos; (3) promoção de oficinas, seminários ou palestras de capacitação e sensibilização; (4) produção de materiais informativos.

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa do CRPIR 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, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros devem ser majoritariamente, agendados de forma prévia e com a ciência da coordenação do serviço, que após o convite, deverá discutir a proposta com a equipe para então seguir com os encaminhamentos pertinentes e definição dos que participarão.

A execução de parcerias e projetos poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo, que visam a promoção dos direitos das populações destinatárias do serviço. Quando a demanda vem do parceiro, o convite poderá chegar por qualquer profissional da equipe e deverá ser encaminhado para a coordenação do serviço a fim de que ela alinhe a proposta com a Coordenação de Promoção da Igualdade Racial da SMDHC visando garantir os encaminhamentos necessários para

a efetivação da parceria e desenvolvimento das ações de forma planejada e estruturada, com o registro das informações pertinentes para gestão de promoção da transparência sobre o trabalho realizado.

A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação e sensibilização sobre promoção da igualdade racial poderão ser realizadas por qualquer profissional do equipamento, considerando o perfil da atividade e tema desenvolvido. Para realização das formações, os profissionais podem ser demandados pela coordenação do serviço, bem como pela organização gestora do serviço, conforme prévio diálogo com a CPIR. 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. Nesse caso, deve ser seguida a orientação para realização de parcerias e projetos, já apresentada.

Por fim, a produção de materiais informativos deve se dar com o objetivo de auxiliar os atendimentos, divulgar as políticas de promoção da igualdade racial em outros serviços da rede, bem como para apoiar o desenvolvimento das formações e sensibilizações sobre a temática étnico-racial. As propostas de material são planejadas entre a Coordenação dos serviços e a CPIR, levando em consideração as demandas do atendimento e as temáticas levantadas pela atuação em rede.

ANEXOS



Modelo termo trabalho voluntário



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

REFERÊNCIAS

SÃO PAULO. Decreto nº 47.897, de 20 de novembro de 2006. Cria o Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo no Município de São Paulo (revogado pela Lei 15.764, de 27 de maio de 2013).

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

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

SÃO PAULO. Lei 15.764, de 27 de maio de 2013. Dispõe sobre a criação e alteração da estrutura organizacional das Secretarias Municipais que especifica, cria a Subprefeitura de Sapopemba e institui a Gratificação pela Prestação de Serviços de Controladoria.

SÃO PAULO. Decreto nº 58.526, de 23 de novembro de 2018. Institui o Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial - PLAMPIR.

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

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

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

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



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

