



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

REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS



2021

Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Manual de Atendimento Núcleo De Direitos Humanos / Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; Ouvidoria de Direitos Humanos. – São Paulo (Cidade), 2021.

1. Rede de Atendimento. 2. Núcleo de Direitos Humanos. 3. Políticas Públicas. I Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania;
II . Título

FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Bruno Covas / Ricardo Nunes

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

Ana Claudia Carletto

Ouvidoria de Direitos Humanos

Alcyr Barbin Neto

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

Raissa Monteiro Saré

Concepção

Amanda Theodoro de Souza

Organização

Juliana Helena Bonat

Grupo de Trabalho

Alcyr Barbin Neto

Barbara Mariano Vicente

Ester Fátima Vargem Rodrigues

Luiza Rabinovici Trotta

Milena Cristina de Abreu Marques

Paula Santos de Jesus

Thiago Soares Fraga

Revisão Bibliográfica

Juliana Marques da Silva

Assessoria de Comunicação (ASCOM)

Cesar Guerrero

Coordenador de Comunicação

Beto Cavalcante

Coordenador de Criação

Eliza Raquel Souza

Projeto Gráfico e Diagramação

APRESENTAÇÃO

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

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

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(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) e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento do NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS é fruto desse trabalho e consolida em um só lugar aquilo que é essencial para que possamos ofertar um atendimento qualificado à população. Seu principal objetivo é orientar os profissionais que atuam no equipamento, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os parâmetros de funcionamento e fluxos de trabalho aplicados.

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

Boa leitura!

Ana Claudia Carletto

Secretária Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

AGRADECIMENTOS

Às servidoras e aos servidores que atuaram e atuam no atendimento de pessoas que sofrem violações de direitos humanos na Cidade de São Paulo, seja na Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH), no Balcão de Cidadania, na Ouvidoria ou nos Núcleos de Direitos Humanos. Nosso agradecimento especial à Ester Fátima Vargem Rodrigues, por ter atuado por tantos anos, com tanta dedicação, competência e comprometimento no atendimento, na formação dos demais profissionais da equipe técnica e ainda na elaboração deste manual. Que seu legado de trabalho possa ser continuado de alguma forma com a publicação deste documento!

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
<i>NORMA TÉCNICA</i>	12
PERFIL DO EQUIPAMENTO	13
Contexto de criação do equipamento	16
Principais documentos e legislação de referência	17
Legislação sobre a Ouvidoria e os Núcleos de Direitos Humanos	20
Objetivos do equipamento	25
Princípios para o atendimento	25
Diretrizes para prestação dos serviços	27
Direitos da(o) cidadão que acessa o serviço e orientações	29
OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS	31
Serviços ofertados	31
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	44
SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	48
Supervisão	48
Monitoramento e Avaliação	48
<i>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</i>	50
ATENDIMENTO INDIVIDUAL INICIAL	51
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DA(O) CIDADÃ(ÃO) PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS, EM CASOS EXCEPCIONAIS	56
RECEBIMENTO PRESENCIAL DE DEMANDAS DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC	58
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	60
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS - PRESENCIAL	62

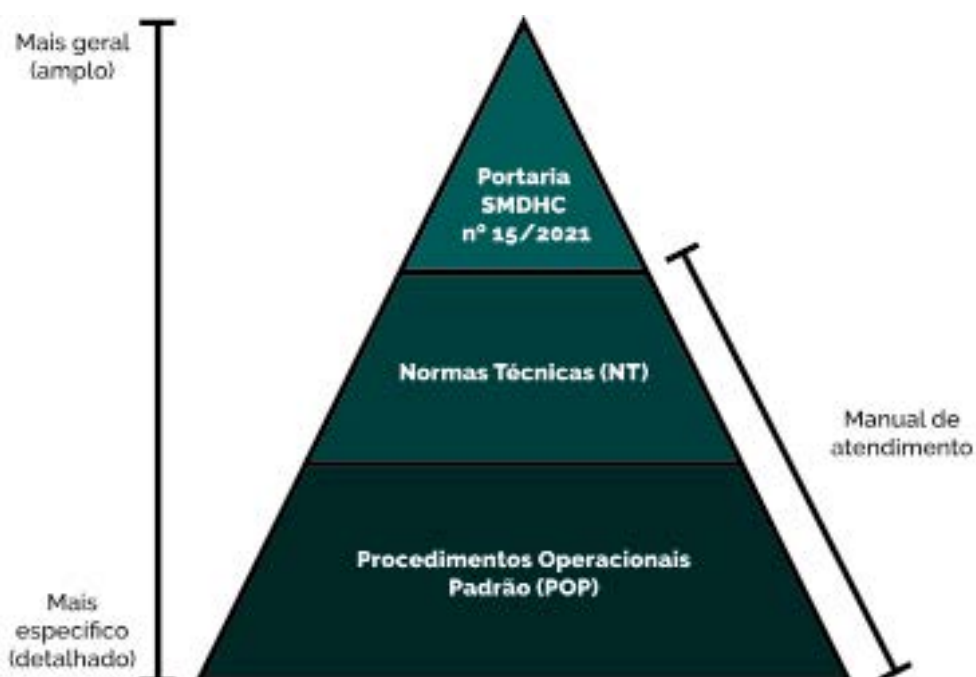
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS - TELEFÔNICO OU POR CORREIO ELETRÔNICO	66
ACOLHIMENTO PRESENCIAL E DIRECIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	70
RECEBIMENTO, ENCAMINHAMENTO E MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO INSTITUCIONAL DE DIREITOS HUMANOS	72
ATIVIDADES COLETIVAS	77
AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO SOBRE DIREITOS	77
PUBLICAÇÕES DE RELATÓRIO	79
PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE VIOLAÇÕES DE DIREITOS NO TERRITÓRIO	79
ANEXOS	81
REFERÊNCIAS	81

INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS (NDH). 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 os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que detalham e oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

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

DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



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

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

1) Atendimento individual inicial, no caso de;

- A.** Orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas, em casos excepcionais;
- B.** Recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão);

2) Atendimento especializado, nos casos de:

- A.** Orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas;
- B.** Acolhimento presencial e direcionamento das manifestações recebidas;
- C.** Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos;

3) Atividades coletivas, no caso de:

- A.** Ações de sensibilização e de divulgação sobre direitos humanos.

4) Diagnóstico territorial, no caso de:

- A.** Produção de informações sobre violações de direitos no território.

A seguir, apresentam-se os serviços ofertados nos NDHs,

especificando-se os canais de atendimento e também as unidades em que aquele serviço é ofertado:

SERVIÇO	CANAIS DE ATENDIMENTO	NDH
Recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão)	Presencial	Todos os NDHs
	Telefone	
Atendimento especializado no caso de orientações e encaminhamentos da(o) cidadã(o) para rede de serviços e políticas públicas	Presencial	Todos os NDHs
	Correio eletrônico	NDH Central
	Telefone	
Acolhimento presencial e direcionamento das manifestações recebidas	Presencial	Todos os NDHs
Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos	Correio eletrônico	NDH Central
	Telefone	
	Carta	
	Portal e Disque SP156	
Ações de sensibilização e de divulgação sobre direitos	Presencial	Todos os NDHs
Produção de informações sobre violações de direitos recorrentes no território	Interno	Todos os NDHs



NORMA TÉCNICA

PERFIL DO EQUIPAMENTO

Afinal o que é que vocês fazem!!??

O foco de atuação do Núcleo de Direitos Humanos (NDHs) é promover a escuta de demandas de direitos humanos, articular as redes de defesa de direitos, promover a educação em direitos, acesso a serviços, receber, tratar e encaminhar manifestações sobre a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos visando à identificação de violações institucionais de direitos humanos. Seu atendimento é feito presencialmente e também por e-mail, por telefone, por carta e pelo Portal e Disque 156.

Os NDHs são equipamentos vinculados à Ouvidoria de Direitos Humanos (ODH), órgão de defesa de Direitos Humanos, que existe para promover acesso a serviços, a direitos, e à participação e defesa das(os) usuárias(os) de serviços públicos.

E qual é a diferença entre a Ouvidoria e os Núcleos de Direitos Humanos?

A Ouvidoria é um órgão de defesa dos usuários de serviços públicos. Ela é referência no atendimento à(ao) cidadã(ão), escuta e encaminhamento de denúncias de violações institucionais de direitos humanos. Ela atua identificando e articulando a rede de proteção e defesa de direitos, recomendando ações em resposta à violação de direitos humanos, principalmente em situações de risco e contingência de vulnerabilidade que conduzam a violações de direitos humanos. A Ouvidoria coordena o trabalho dos Núcleos de Direitos Humanos, produzindo relatórios periódicos para subsidiar a reflexão sobre políticas públicas.

Os Núcleos de Direitos Humanos são uma rede de atendimento e proteção de Direitos Humanos vinculada à Ouvidoria. Seu papel é oferecer escuta especializada e orientações sobre acesso a direitos, tomar medidas

de encaminhamento, articulação, referenciamento para serviços públicos e qualificar o diagnóstico das demandas territoriais. Recebem, analisam e encaminham as manifestações recebidas das(os) cidadãs(ãos) ou de outras ouvidorias ou órgãos públicos sobre violações institucionais de direitos humanos.

O que é violação institucional de Direitos Humanos?

É uma violação de direitos humanos fundamentais que envolve uma ação ou omissão de agente público da administração direta ou indireta, seja ela municipal, estadual ou federal, ou ainda da ação ou omissão de funcionária(o) de organização da sociedade civil parceira da Prefeitura de São Paulo.

O que eu vou conseguir nos Núcleos de Direitos Humanos?

Para começar, um lugar seguro para poder falar, reclamar e denunciar violações de direitos humanos, depois um lugar para receber orientações sobre como acessar direitos, serviços públicos e ter suas denúncias sobre violações de direitos humanos encaminhadas para os órgãos responsáveis. Também, no Núcleo de Direitos Humanos Central, respostas integradas às múltiplas necessidades surgidas a partir do desaparecimento.

Além da resposta individual a cada caso, a ODH tem a missão de identificar falhas nos serviços públicos e recomendar ações para seu aperfeiçoamento. Para isso, a Ouvidoria olha para o conjunto de todas as manifestações que recebe, buscando identificar temas recorrentes que sugiram pontos de atenção.

Públicos do equipamento

1. População em geral;
2. Agentes públicos.

Horário de funcionamento

Núcleo de Direitos Humanos Central: segunda a sexta-feira, das 10h às 16h;

Demais Núcleos de Direitos Humanos: segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

Contexto de criação do equipamento

A Ouvidoria de Direitos Humanos tem sua origem no antigo Balcão de Atendimento em Direitos Humanos, tendo sido instituída pelo Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, alterado pelo Decreto nº 58.123, de 09 de março de 2018, o qual ampliava as atribuições e os serviços do Balcão. A criação do Balcão de Atendimento em Direitos Humanos, por sua vez, remonta à criação da Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH), ainda no ano de 2002. Seu principal objetivo era o de receber representações ou denúncias de condutas ou situações contrárias aos Direitos Humanos e apurar sua ocorrência e responsabilidades, especialmente quando se tratasse de torturas, execuções sumárias ou arbitrárias, desaparecimentos forçados ou involuntários. O Balcão, então como parte integrante da CMDH, fazia parte da Secretaria de Governo Municipal, vinculando-se diretamente ao Gabinete do Prefeito.

Com a criação da SMDHC pela Lei Municipal nº 15.764, de 27 de maio de 2013, o Balcão passa a compor, com a CMDH, parte desta Secretaria. Em paralelo, a meta 62 do Programa de Metas da Cidade de São Paulo (2013- 2016) previa a criação da Ouvidoria Municipal de Direitos Humanos. Esta meta não chegou a ser alcançada no âmbito daquele Programa de Metas, porém um Grupo de Trabalho foi instituído, pela Portaria 088/SMDHC/2016, com o objetivo de criá-la, discutindo pontos essenciais para sua estruturação, como: delimitação da área de atuação; alternativas possíveis de modelo e escopo; competências e estrutura; canais de interação com o público; entre outros. Além disso, a pauta da Ouvidoria de Direitos Humanos entrou, mais uma vez, no Programa de Metas da Cidade de São Paulo (2017-2020), sendo que a Meta 10 – Direitos Humanos na Cidade – tinha como linha de ação a implantação dos Núcleos de Direitos Humanos pelos territórios da cidade. Em 2019, foi publicada a Portaria SMDHC 002 de 14 de janeiro de 2019, que regulamentou a estrutura e atendimento da Ouvidoria de Direitos Humanos. Segundo o Parágrafo Único do Art. 6º, da Portaria SMDHC/002/2019, os Núcleos de Direitos Humanos compõem a estrutura da Divisão de Atendimento e Articulação da ODH.

Principais documentos e legislação de referência

INTERNACIONAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948).

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

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

Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial da Organização das Nações Unidas (ONU) – promulgada pelo Decreto n° 65.810, de 8 de dezembro de 1969.

Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (Pacto São José) celebrado em 1969, por ocasião da Conferência especializada Interamericana sobre Direitos Humanos. - promulgada pelo decreto legislativo n° 27, de 1992.

Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas (1979) – promulgada pelo Decreto n° 4.377, de 13 de setembro de 2002.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (2006) - promulgada pelo Decreto n° 6.949, de 25 de agosto de 2009.

Declaração Universal dos Direitos dos Povos Indígenas - aprovada pela Resolução 1/2 do Conselho de Direitos Humanos, de 29 de junho de 2006

FEDERAL

Decreto-Lei Federal n° 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal.

Lei Nº 7.210, de 11 de julho de 1984: Institui a Lei de Execução Penal.

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

Lei Federal nº 7.716, de 05 de janeiro de 1989: dispõe sobre os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.

Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989: dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência.

Lei Federal 8.069, de 13 de julho de 1990: Estatuto da Criança e do Adolescente.

Lei Federal nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993: Lei Orgânica da Assistência Social /LOAS.

Lei Federal nº 9.455, de 7 de abril de 1997. Define os crimes de tortura e dá outras providências.

Lei Federal nº 9.474, de 22 de julho de 1997: Lei de Refúgio.

Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001: Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental.

Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006: Lei Maria da Penha.

Decreto Federal Nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009: Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências.

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

Lei Federal nº 13.445, de 24 de maio de 2017: Institui a Lei de Migração.

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

ESTADUAL

Lei Estadual 10.948, de 05 de novembro de 2001: dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências.

Lei Estadual 14.187 de 2017, de 19 de julho de 2010: dispõe sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação racial.

MUNICIPAL

Lei Municipal nº 13.834, de 27 de maio de 2004: Política Municipal do Idoso.

Decreto Municipal nº 51.180, de 14 de janeiro de 2010: dispõe sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros municipais relativos a serviços públicos prestados no âmbito da administração direta e indireta.

Lei Municipal nº 15.764, de 27 de maio de 2013: oficializa a criação da SM-DHC.

Decreto Municipal nº 53.685, de 1º de janeiro de 2013: dispõe sobre a criação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC).

Decreto Municipal nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, modificado parcialmente pelo Decreto Nº 58.123, de 09 de março de 2018: Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica, bem como modifica dispositivos dos Decretos nº 57.557, de 21 de dezembro de 2016, e nº 56.884, de 21 de março de 2016.

Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro de 2018: dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria no âmbito da Cidade de São Paulo.

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

Decreto Municipal nº 59.767, de 15 de setembro de 2020: regulamenta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

Portaria nº 002 SMDHC, de 14 de janeiro de 2019: dispõe sobre a organização e procedimentos da Ouvidoria de Direitos Humanos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

Portaria Conjunta Secretaria de Governo Municipal (SGM); Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS); Secretaria Municipal de Educação – (SME); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) nº 21 de 29 de Dezembro de 2020: institui e detalha o fluxo integrado de atenção à criança e ao adolescente vítima de violência parte integrante do protocolo integrado de atenção à primeiríssima infância.

Legislação sobre a Ouvidoria e os Núcleos de Direitos Humanos

A institucionalização da Ouvidoria de Direitos Humanos (ODH) acontece com a publicação do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018, que foi posteriormente alterado pelo Decreto nº 58.123, de 09 de março de 2018. Segundo este normativo, a ODH integra a Coordenadoria de Promoção e Defesa de Direitos Humanos (inciso II, Art. 5º) e tem por atribuições (Art. 22):

I. receber e encaminhar reclamações, manifestações e denúncias de violações de direitos humanos;

II. articular rede de proteção e defesa de direitos, envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil, para atuar no tratamento de violações de direitos humanos e resolução de tensões sociais de maneira coordenada e sistemática;

III. monitorar a resposta dos órgãos encarregados da proteção e defesa

de direitos humanos diante das denúncias ou reclamações recebidas, em articulação com a Ouvidoria Geral do Município – OGM;

IV. oferecer parâmetros e subsídios para a formulação das políticas de defesa de direitos humanos do Município.

Ademais, destaca-se que enquanto um equipamento responsável por ações de ouvidoria do Município de São Paulo, seu funcionamento deve pautar-se com base nas competências e regras de procedimento administrativo colocadas pelo Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, o qual dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. Segundo este decreto, à(ao) responsável por ações de ouvidoria compete (Decreto Municipal nº 58.426/2018, Art. 13):

I. promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II. receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III. processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV. incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI. coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Por fim, a Portaria nº 002 SMDHC, de 14 de janeiro de 2019, que dispõe sobre a organização e procedimentos da Ouvidoria de Direitos Humanos, elenca como suas atribuições (Art. 3º):

- I. receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas dos cidadãos ou reencaminhadas por outras ouvidorias ou órgãos públicos, referentes à violação institucional de direitos humanos, devendo assegurar ao cidadão a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;*
- II. monitorar o encaminhamento das manifestações e respostas dos órgãos públicos ou organizações da sociedade civil acionados, informando o cidadão sobre a efetiva conclusão;*
- III. identificar e articular rede de proteção e defesa de direitos, envolvendo órgãos públicos e entidades não-governamentais, para atuar no tratamento de violações de direitos humanos e resolução de tensões sociais de maneira coordenada e sistemática, em cooperação com o Ministério Público, órgãos dos Poderes Legislativo, Judiciário, Executivo, de todas as esferas;*
- IV. recomendar ações de defesa que visem à orientação, adoção de providências e revisão de procedimentos adotados por órgãos públicos ou entidades não-governamentais, em resposta à violação de direitos humanos, sobretudo as que afetam grupos sociais vulneráveis;*
- V. atuar em resposta a situações de risco e contingência de vulnerabilidade que conduzam a violações de direitos humanos, conforme avaliação da equipe técnica especializada;*
- VI. atuar como área de referência, nas políticas, programas e ações de defesa de direitos humanos implementadas pela SMDHC;*
- VII. manter base de dados própria, com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, e alimentar a base de dados da Ouvidoria Geral do Município, protegendo informações pessoais, nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;*
- VIII. produzir e analisar dados e informações sobre as manifestações recebidas;*
- IX. fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de manifestações apresentadas à apreciação em seu âmbito de competência, encaminhando a questão à Ouvidoria Geral do Município, quando couber;*
- X. elaborar, aplicar e manter atualizado Manual de Atendimento da Ouvidoria de Direitos Humanos;*
- XI. coordenar a atuação dos Núcleos de Direitos Humanos, elaborando diretrizes, propiciando capacitação continuada à sua equipe, padronizando formulários e procedimentos;*
- XII. monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Cidadão da SMDHC;*

XIII. incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social.

A Portaria nº 002 SMDHC/2019 dispõe ainda sobre: experiência e competências do Ouvidor Municipal de Direitos Humanos (Capítulo IV); procedimento administrativo da ODH (Capítulo V); estrutura da ODH (Capítulo III); e supervisão dos Núcleos de Direitos Humanos, cuja atribuição é da Divisão de Atendimento e Articulação (Capítulo III, Art. 6º).

No que tange especificamente aos Núcleos de Direitos Humanos, a Portaria nº 002 SMDHC/2019, no Parágrafo Único do Artigo 6º, indica as suas competências e sua vinculação à estrutura da Divisão de Atendimento e Articulação (ODH):

Art. 6º. Parágrafo único. Os Núcleos de Direitos Humanos compõem a Divisão de Atendimento e Articulação e têm como atribuição realizar o atendimento presencial inicial e especializado, receber, cadastrar e encaminhar as manifestações dos cidadãos.

Além disso, no mesmo Artigo 6º da Portaria nº 002 SMDHC/2019, dispõe-se sobre a relação entre os NDHs e a Divisão de Atendimento e Articulação, como aparece nos incisos abaixo:

I. supervisionar o serviço de atendimento presencial prestado pelos Núcleos de Direitos Humanos, definindo diretrizes e parâmetros para sua realização;

III. examinar, excepcionalmente e em segunda instância, as manifestações sobre violações de direitos humanos recebidas presencialmente pelos Núcleos de Direitos Humanos, encaminhando para providências dos órgãos competentes, e monitorando a atuação destes órgãos;

V. promover a capacitação das equipes de atendimento;

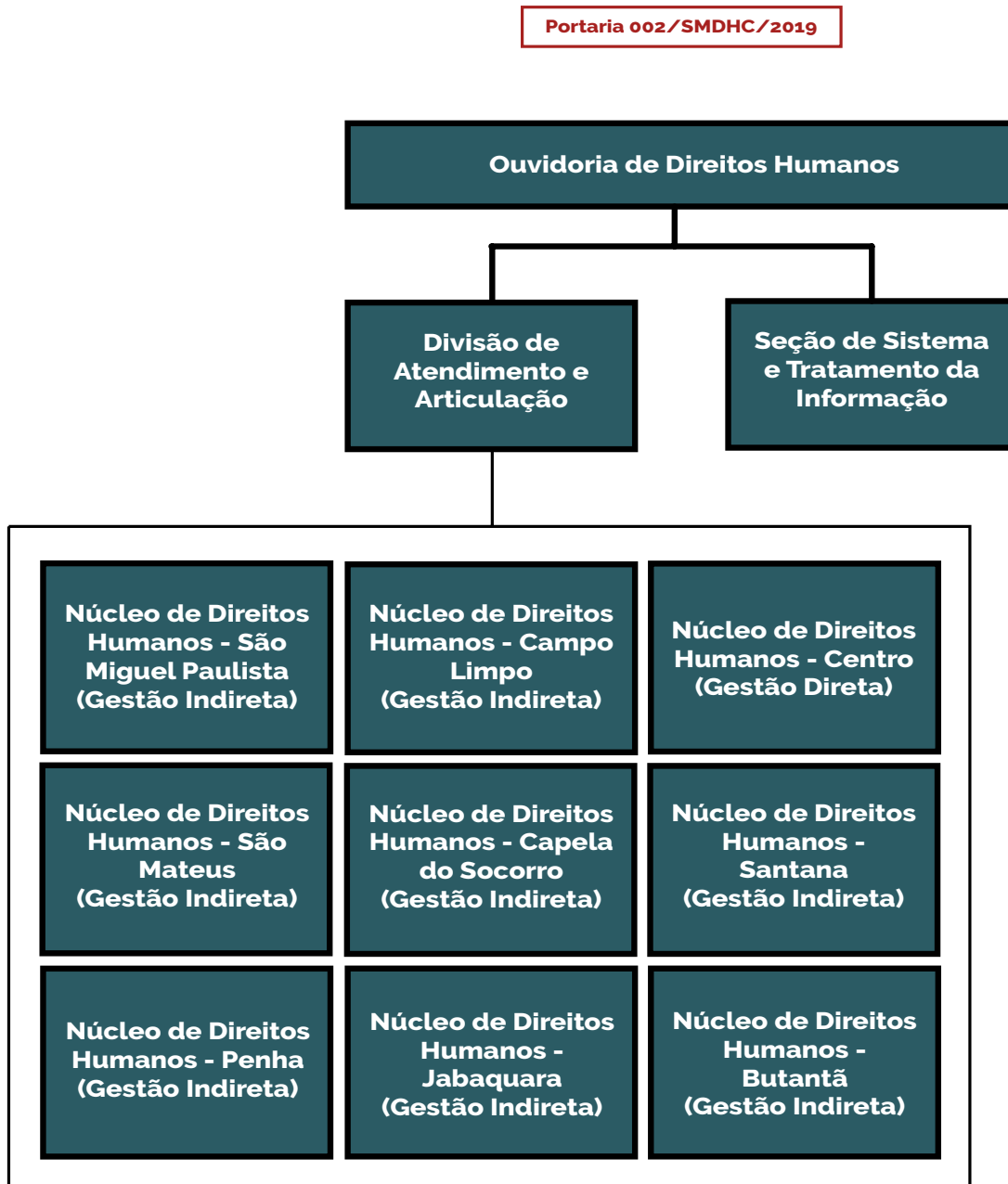
VI. realizar visitas técnicas no mínimo quinzenalmente aos Núcleos de Direitos Humanos;

VII. realizar reuniões, no mínimo bimestralmente, com representantes dos Núcleos de Direitos Humanos, com vistas a compartilhar experiências na resolução de casos e alinhar sua atuação.

IX. apoiar os Núcleos de Direitos Humanos na identificação de demandas

e interlocutores locais para a proteção e defesa dos direitos humanos no território.

ORGANOGRAMA



Objetivos do equipamento

OBJETIVOS GERAIS

Realizar a defesa dos direitos das(os) usuárias(os) de serviços públicos, fortalecendo a participação social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO NDH

1. Receber, encaminhar e monitorar manifestações e denúncias de violações de direitos humanos;
2. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado;
3. Mapear a rede de proteção e defesa de direitos do território envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil;
4. Articular com a rede de proteção e defesa de direitos, envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil, para atuar no tratamento de violações de direitos humanos e resolução de tensões sociais;
5. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais.

Princípios para o atendimento

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

1. Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
2. Respeito à diversidade;
3. Segurança e confidencialidade das informações sobre atendimentos e pessoas atendidas;
4. Gratuidade do serviço sob qualquer circunstância;

- 5.** Não discriminação por motivo de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência ou nacionalidade, atuação profissional, raça, religião, faixa etária, situação migratória ou outras condições;
- 6.** Promoção da liberdade e autonomia dos indivíduos;
- 7.** Incentivo à superação de situações de vulnerabilidade e violação de direitos;
- 8.** Defesa da igualdade de oportunidades;
- 9.** Transversalidade e interseccionalidade das dimensões de gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, raça e faixa etária nas políticas públicas;
- 10.** Transversalidade e articulação territorial das políticas públicas municipais;
- 11.** Incentivo e apoio à participação da população atendida nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- 12.** Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais na elaboração, execução, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- 13.** Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos garantindo a comunicação linguística adequada e comunicação com redes de parceiros;
- 14.** Transparência no atendimento e na comunicação junto à equipe e outros agentes envolvidos no trabalho;
- 15.** Respeito ao princípio da interculturalidade;
- 16.** Gestão democrática e participativa do equipamento, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho;

Diretrizes para prestação dos serviços

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

- 1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna e respeitosa 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 a(o) cidadã(ão) 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 à Lei Geral de Proteção de Dados;
- 5.** Não permitir que a(o) cidadã(ão) 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 interdisciplinar, evitando informações divergentes à(ao) cidadã(ão);
- 8.** Esclarecer sobre direitos, limites institucionais e possibilidades de condução para seu caso, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
- 9.** Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
- 10.** Pactuar com a(o) cidadã(ão) 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.** Nunca se comprometer a priorizar lugar nas filas de demandas dos serviços, pois são critérios previstos em cada serviço e devem ser respeitados;
- 16.** Não fornecer contato telefônico pessoal e redes sociais para a(o) cidadã(ão) 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; - Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila; - Ter prazos e normas procedimentais cumpridos; - Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso; - Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas; - Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; - Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada; 	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar seus dados cadastrais; - Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada; - Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado; - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; - Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais; - Colaborar para a adequada prestação do serviço; - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

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

Observação: Essa lista de direitos e orientações deverá ser exposta nos murais da sala de espera do atendimento inicial dos NDHs e cópias deverão ser disponibilizadas a pedido das(os) usuárias(os) do serviço.

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

SERVIÇOS OFERTADOS

Os Núcleos de Direitos Humanos da SMDHC fazem parte dos serviços públicos municipais e têm por objetivo atender às pessoas que, por motivos diversos, tiveram seus direitos violados ou enfrentaram dificuldades de acesso a direitos e políticas públicas. Neste sentido, nossa atuação visa proporcionar, desde o recebimento da manifestação até sua tratativa adequada, uma escuta qualificada e a resolutividade ou articulações com a rede de proteção e defesa de direitos para as demandas apresentadas. Ademais, no Núcleo de Direitos Humanos Central, há uma equipe técnica interdisciplinar de referência no atendimento de familiares e solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, que atua de forma matricial, compondo também o Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas (ver Quadro MATRIZ DE SERVIÇOS – Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas).

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021 (Art. 11), os serviços ofertados pelo NDH são:

- 1.** Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;
- 3.** Recebimento presencial de demandas do Sistema de Informação ao Cidadão;
- 4.** Ações de sensibilização e divulgação sobre direitos.

FORMAS DE ACESSO

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

1. Busca ativa por telefone, e-mail, visita institucional e domiciliar;
2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação;
3. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local.

MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO

1. Atendimento individual especializado;
2. Atividades coletivas;
3. Publicação de relatórios.

MATRIZ DE SERVIÇOS - NDH

SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERTADOS (RESPOSTAS)	MODELO DE OFERTA	QUEM OFERTA	AQUISIÇÃO DO USUÁRIO
Cidadã(ão)	Acesso à informação	Recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão).	Atendimento individual inicial	Todos os Núcleos	Informações sobre Direitos Humanos e a atuação da SMDHC
	Acesso a serviços públicos	Orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas	Atendimento individual especializado interdisciplinar	Todos os Núcleos	Orientações sobre direitos e serviços Acesso aos serviços públicos pertinentes Informações sobre Direitos Humanos e a atuação da SMDHC
	- Elogios - Reclamações, sugestões, outras solicitações - Defesa em caso de violação de direitos	Acolhimento presencial e direcionamento das manifestações recebidas		Todos os Núcleos	Espaço qualificado para efetivo exercício da participação social Resposta a manifestações
	- Elogios - Reclamações, sugestões, outras solicitações - Defesa em caso de violação de direitos	Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos	Atendimento individual especializado interdisciplinar e articulação com a rede de proteção	Núcleo Central	Espaço qualificado para efetivo exercício da participação social Resposta a manifestações Dados e informações sobre violações de direitos no município de São Paulo Orientações sobre direitos e serviços pertinentes
Cidadã(ão) e outros órgãos/ organizações	Atividade coletiva	Ações de sensibilização e divulgação sobre direitos	Atividades coletivas	Todos os Núcleos	Reflexão, em espaço qualificado, sobre a temática de Direitos Humanos Informações sobre Direitos Humanos e a atuação da SMDHC
	Acesso à informação	Produção de informações sobre violações de direitos no território	Publicação de relatórios	Todos os Núcleos	Dados e Informações sobre violações de direitos no município de São Paulo Informações sobre Direitos Humanos e a atuação da SMDHC

MATRIZ DE SERVIÇOS - NDH

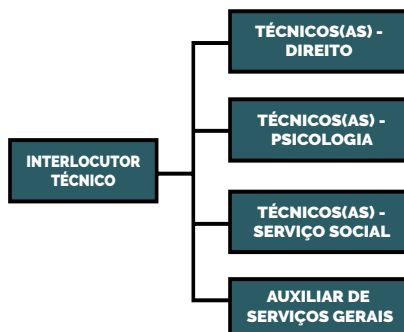
SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERTADOS (RESPOSTAS)	MODELO DE OFERTA	AQUISIÇÃO DO USUÁRIO
Cidadã(ão) Outros órgãos/organizações /serviços	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento	Atendimento individual especializado	Dados e informações sobre desaparecimento no município de São Paulo
Outros órgãos/organizações /serviços	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Apoio à busca de pessoas desaparecidas		Apoio na localização de pessoas desaparecidas
Cidadã(ão) Outros órgãos/organizações /serviços	Apoio à busca de familiares	Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar		Contato familiar e social
Outros órgãos/organizações /serviços	Apoio à busca de familiares	Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados		Localização familiar
Cidadã(ão)	Apoio à solicitante por busca de pessoa desaparecida	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada	Atendimento individual especializado interdisciplinar	Informações sobre serviços e direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas
	Atividades Coletivas	Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social e a participação social	Atividades coletivas	Integração entre familiares, com oportunidade para exercício da participação social, para busca conjunta de soluções e reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas em espaço qualificado
Cidadã(ão) Agentes públicos e privados	Formação sobre o tema Conhecimento sobre o serviço	Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos	Sensibilização e formação	Conhecimento/reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas, sobre a Política Municipal de Pessoas Desaparecidas e qualificação para atendimento de familiares de pessoas desaparecidas; apoio para acesso a serviços e políticas públicas

* Os Procedimentos Operacionais Padrão do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas serão especificados no Manual de Atendimento daquele Serviço.

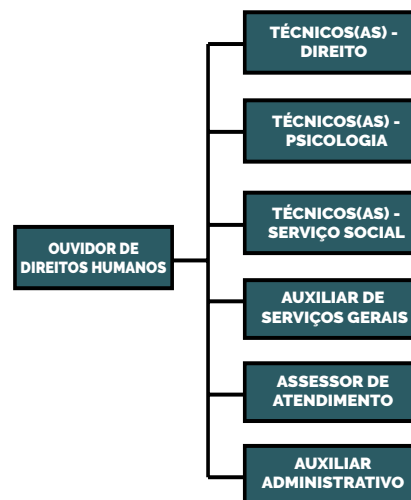
Recursos necessários para oferta dos serviços

ORGANOGRAMA DA EQUIPE

Todos os NDHs, com exceção do NDH Central



NDH Central*



* O organograma da equipe do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas consta no Manual daquele Serviço.

PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD POR NÚCLEO	QTD NO NÚCLEO CENTRAL
Atendente Inicial	Ensino superior em Ciências Humanas e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	Prestar acolhimento inicial, disponibilizar informações sobre os serviços da ouvidoria e da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, realizar agendamento para o atendimento multidisciplinar. Apoiar equipe técnica e interlocutor.	40H	2	2
Técnica(o) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática.	30H	1	1
Técnica(o) - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular no Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática.	30H	1	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática.	40H	1	1

Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino fundamental completo e experiência na função.	Realizar a limpeza dos ambientes do equipamento.	40H	1	1
Interlocutor(a) Técnico(a)	Superior completo, com experiência comprovada na área de Direitos Humanos e promoção da cidadania, boa redação oficial e, preferencialmente, com experiência em gestão de equipe e prestação de contas.	Realizar acompanhamento dos processos de trabalho das equipes e as atividades da supervisão técnica da ODH em busca de novas estratégias de trabalho que respondam às necessidades locais; Realizar interface e diálogo com a rede de serviços ligados diretamente e indiretamente com as redes de garantias de direitos humanos; Avaliar a qualidade do cuidado do indivíduo em situação de vulnerabilidade; Acompanhar aspectos relativos à boa conduta profissional no que se refere à assiduidade, pontualidade, cumprimento de regras e realização do trabalho. Participar dos processos seletivos das(os) profissionais do NDH. Monitorar a produção mensal junto à supervisão técnica e equipes. Discutir e facilitar encaminhamentos de casos complexos com as equipes. Estabelecer fluxos de comunicação entre as equipes, redes de garantias de direitos humanos, reunindo-se com a ODH e com a rede intersetorial com periodicidade definida conforme a necessidade para discutir casos e processo de trabalho dos NDHs.	40H	1	0
Assessor(a) de Atendimento	Ensino Superior com habilidade para operação de sistemas informatizados e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania. Triades com formação em Direito, Psicologia e Serviço Social. Os assessores de atendimento suprem o atendimento técnico.	Receber e tratar as demandas recebidas pelo SIGRC, e-mail e Carta, bem como outras atribuições definidas pela Portaria 002/SMDH/2019 (Art. 6º), tais como: articular rede de proteção e defesa de direitos; elaborar relatórios sobre violações de direitos institucionais.	40H	0	6
Auxiliar Administrativo(a)	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	Executar tarefas de caráter administrativo e atividades gerais que garantam o registro e o acompanhamento do trabalho realizado, tais como a redação e correspondência de documentos; organização do arquivo e controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe; monitoramento de processos, cobrança de respostas e confecção de reiterações.	40H	0	1

<p>Interlocutor Técnico Desaparecidos – Serviço Social</p>	<p>Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de desaparecimento.</p>	<p>Articular e promover a interlocução entre a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas (DLFD), o Posto Avançado e o NDH Central; Coordenar e orientar a equipe do Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas; Realizar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros; Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) para familiares de pessoas desaparecidas em parceria com outros órgãos públicos e setores da sociedade civil; Elaborar, validar com a DLFD e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço; Planejar e implementar a busca-ativa por familiares de pessoas desaparecidas de longo prazo; Acompanhar a realização dos grupos psicoeducativos com familiares de pessoas desaparecidas e as ações de sensibilização sobre a temática para a comunidade; Planejar e realizar visitas domiciliares aos familiares de pessoas desaparecidas, articulando com os demais profissionais do Serviço a participação deles, quando necessária; Planejar e implementar as ações de formação da rede de serviços sobre a temática do desaparecimento. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar. Realizar diligências externas para compreender melhor os casos</p>	<p>30H</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	----------	----------

<p>Interlocutor Técnico Desaparecidos – Psicologia</p>	<p>Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência na temática comprovada na temática de desaparecimento</p>	<p>Articular e promover a interlocução entre a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas (DLFPD), o Posto Avançado e o NDH Central;</p> <p>Orientar a equipe do Serviço de Apoio a Familiares de Pessoas Desaparecidas no que se refere ao atendimento psicológico;</p> <p>Realizar a articulação com os serviços da rede de atendimento local e parceiros, com foco no atendimento psicológico;</p> <p>Articular programas e projetos de integração local para familiares de pessoas desaparecidas em parceria com outros órgãos públicos e setores da sociedade civil, com foco no atendimento psicológico;</p> <p>Implementar o plano de ação do serviço;</p> <p>Implementar a busca-ativa por familiares de pessoas desaparecidas de longo prazo;</p> <p>Planejar, implementar e acompanhar a realização dos grupos psicoeducativos com familiares de pessoas desaparecidas e as ações de sensibilização sobre a temática para a comunidade;</p> <p>Planejar e realizar visitas domiciliares aos familiares de pessoas desaparecidas;</p> <p>Implementar as ações de formação da rede de serviços sobre a temática do desaparecimento;</p> <p>Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</p> <p>Realizar diligências externas para compreender melhor os casos.</p>	<p>40H</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	----------	----------

FORMAÇÃO CONTINUADA

TEMA
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
Mediação de conflitos
Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de Acesso à Informação, lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, princípios para aplicação de sigilo da informação. Certificação em Ações de Ouvidoria
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço

Infraestrutura

DESCRIÇÃO DO IMÓVEL	TIPO	QUANTIDADE DE IMÓVEIS	DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES	QTD DE AMBIENTES POR NÚCLEO	QTD NO NÚCLEO CENTRAL
Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.	1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.	10	Sala com 20 postos de trabalho individuais	0	1
			Sala de reunião com capacidade para até 10 pessoas	1	1
			Sala com 2 postos de atendimento inicial	1	1
			Sala com privacidade para atendimento especializado e reuniões técnicas	1	2
			Instalações sanitárias	3	3
			Sala de atividades coletivas	1	1

	DESCRIÇÃO DO ITEM
<p>Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço</p>	<p>Sala com 20 postos de trabalho individuais (apenas NDH Central): 20 mesas de trabalho individual e 20 cadeiras</p>
	<p>Sala de reunião com capacidade para até 10 pessoas: mesa para reunião com 10 lugares e 10 cadeiras</p>
	<p>Sala com 2 postos de atendimento inicial: 2 mesas de trabalho individual, 6 cadeiras, 2 computadores com pacote office atualizado, acesso a rede de internet e sistemas informatizados compatíveis com as necessidades de tratamento de dados do serviço, 1 impressora.</p>
	<p>Sala atendimento especializado e reuniões técnicas: 1 mesa redonda de 6 lugares, 7 cadeiras, 3 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet.</p>
	<p>Sala de atividades coletivas: 20 cadeiras, conjunto de equipamentos de multimídia: portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor, 1 notebook, 1 microfone sem fio e 1 caixa de som amplificadora.</p>
	<p>Banheiros: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.</p>
	<p>Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Ouvidoria de Direitos Humanos da SMDHC.</p>
	<p>Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner).</p>
	<p>Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculadas à Prefeitura de São Paulo.</p>
	<p>Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.</p>
	<p>Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.</p>
<p>Materiais de Proteção Individual para atendimento dos protocolos de saúde.</p>	

ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

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

Entende-se que tratar as(os) cidadã(ões), 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 das(os) profissionais que atuam nos diferentes setores (Junqueira, 2004). Para isso, apresentamos como estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede destacam-se:

- 1.** Promover a divulgação do serviço junto a diferentes organizações do território (empresas, comércio local, serviços, movimentos sociais, organizações da sociedade civil, etc);
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores, visando a discussão, de forma transversal, sobre temas relacionados ao público-alvo;
- 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 acolhimento do público-alvo;
7. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas da polícia, ministério público e judiciário a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

ATUAÇÃO INTERSETORIAL – METODOLOGIA DE DIAGNÓSTICO TERRITORIAL

A metodologia de mapas de redes e instituições tem como objetivo identificar as organizações parceiras para a realização de ações integradas no que se refere à garantia de acesso aos serviços e políticas públicas, assim como para promover o conhecimento e fortalecimento dos vínculos territoriais. É um instrumento importante para identificação e mobilização de atores que atuam no campo da proteção e garantia dos direitos humanos. O seu desenvolvimento se estrutura com base nas etapas a seguir:

Preparação - Fase Interna - Coletiva:

Identificação dos temas a serem trabalhados;

Construção coletiva, podendo haver facilitação visual de um mapa de atores. Possíveis fontes:

- Normativas;
- Relatos de Casos;

Planejamento das ações construção de pontes com os atores;

Visitas Técnicas - Fase Externa - Individualizada:

A equipe, no todo ou subdividida, realiza visitas técnicas aos atores identificados na primeira fase; com finalidade de::

- Apresentação da equipe, da proposta de trabalho do órgão,

das formas de contato e possibilidades de encaminhamento;

- Conhecimento a rede e fluxos de acionamento;
- Identificação de pontos focais.

Sistematização - Fase Interna - Coletiva:

Construção de documento de referência com dados da rede, contatos, referências de atuação, pontos focais;

Compartilhamento do documento de referência com a rede.

O mapeamento pode tratar de mais de um tema em que atua o NDH. Devendo-se levar em consideração que há atores comuns em vários temas, notadamente as redes de serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social (SMADS) e da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), que tendem a atuar em casos de violência contra a Mulher, a Pessoa Idosa, a Criança e o Adolescente, LGBTQI+.

A área de abrangência dos NDHs para o mapeamento dos atores será inicialmente em relação à subprefeitura mais próxima ao Núcleo, expandindo para os territórios adjacentes, principalmente aqueles que aparecem recorrentemente nos atendimentos do NDH em questão. O mapeamento nos NDHs deve ser realizado pelo(a) Interlocutor(a) e pela equipe do NDH.

O órgão deve atualizar o mapeamento periodicamente, renovando anualmente as visitas técnicas junto à rede. O que não deve impedir o contato constante com a rede durante a atuação em diferentes casos, a promoção de reuniões de rede conforme a demanda identificada pela equipe.

POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE

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

ÓRGÃO/EQUIPAMENTO/ORGANIZAÇÃO	PAPEL NA REDE DE PROTEÇÃO E DEFESA DE DIREITOS	INSERÇÃO DO NDH
<p>1. Equipamentos de saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e hospitais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UBS - acompanhamento e participação dos espaços de matriciamento territorial e discussão de casos pertinentes; articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas em NDH e que podem ser acompanhadas via UBS; aproximação para difusão do trabalho desenvolvido por NDH, tendo em vista a UBS ser ator estratégico no território de abrangência; discussão de estratégias de busca ativa à pessoas em situação de suposta violação de direitos e que por algum motivo não conseguem acessar os canais de NDH. • CAPS - acompanhamento e participação dos espaços de matriciamento territorial e discussão de casos pertinentes; articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas em NDH e que podem ser estrategicamente acompanhadas pelos CAPS; aproximação para difusão do trabalho desenvolvido por NDH, tendo em vista a atuação dos CAPS nos territórios. 	<p>A inserção nos equipamentos se dá a partir dos casos que são trazidos</p>
<p>2. Organizações da Sociedade Civil (OSCs)</p>	<p>Identificação e aproximação com as OSCs atuantes no campo da garantia de direitos, com o apoio da Supervisão.</p>	<p>Não há inserção estabelecida</p>
<p>3. Subprefeituras</p>	<p>Atualmente, todos os NDHs estão localizados nas subprefeituras que possuem uma unidade do DescomplicaSP. Dessa forma, é possível que haja uma articulação entre NDH e Subprefeitura no que diz respeito aos encaminhamentos de municipais e tratativa de manifestações que dizem respeito a violações ou dificuldades de acesso a direitos e políticas públicas praticadas pela subprefeitura em questão.</p>	<p>A articulação se dá no que diz respeito ao encaminhamentos de municipais e tratativa de manifestações que dizem respeito à violações ou dificuldades de acesso a direitos e políticas públicas, praticadas pela subprefeitura em questão.</p>
<p>4. Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo, por meio das delegacias, e Secretaria de Administração Penitenciária (SAP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GCM- Articulação para atendimentos específicos que demandem tal atuação via casa de mediação ou projeto Guardiã Maria da Penha. • PMSP - Encaminhamento de cidadãos que apresentem dificuldades na realização do Boletim de Ocorrência ou outra impossibilidade acesso. • Demais delegacias da Secretaria de Segurança Pública - Encaminhamento de cidadãos, demandas, ofícios e articulações que visem o registro, apuração e tratativa de violências e violações voltadas à temáticas trabalhadas de forma setorizada, como por exemplo a Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância, a Delegacia Especializada de proteção ao Idoso (que atende os crimes previstos pelo Estatuto do Idoso, Lei Federal nº10.741/2003) e os setores do Departamento Estadual De Homicídios E De Proteção à Pessoa - DHPP. 	<p>A articulação se dá no que diz respeito ao encaminhamentos de municipais e tratativa de manifestações que dizem respeito à violações ou dificuldades de acesso a direitos e políticas públicas, praticadas pela subprefeitura em questão.</p>

<p>5. Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centros de Acolhimento e outros;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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/Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) - 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. 	<p>Encaminhamento dos municípios ao CRAS, CREAS e Centros POP dos territórios relacionados às demandas atendidas. É possível, também, realizar uma articulação que vise a efetivação de atendimento ou discussões de caso.</p>
<p>6. Equipamentos de Educação como escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE)</p>	<p>Cada território é atendido por diferentes equipamentos de educação e ensino. Nesse sentido, é necessário que os respectivos núcleos realizem um levantamento das unidades presentes na região e considerem as Diretorias e Delegacias de ensino, bem como as Escolas Estaduais, Escolas Técnicas Estaduais, Escolas Municipais de Ensino Infantil, Escolas Municipais de Ensino Fundamental, Centros de Educação Infantil e outras unidades que estejam vinculadas à política de educação.</p>	<p>Não há inserção estabelecida. Contudo, para os núcleos, a articulação se dará a partir da realização do mapa das redes e após a aproximação com os serviços intersetoriais do território de abrangência.</p>
<p>7. Ministério Público (MP)</p>	<p>Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.</p>	<p>Inserção se dá a partir do direcionamento de demandas ou municipais que apresentam situações que se enquadram no previsto pelo atendimento do MP.</p>
<p>8. Defensoria Pública (DP)</p>	<p>Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas. Articulação e fortalecimento de fluxos com os núcleos especializados de atendimento e aproximação com os Centros de Atendimento Multidisciplinar para demandas que não carecem, necessariamente, de judicialização, mas que precisam de atendimento e acompanhamento deste serviço.</p>	<p>Encaminhamento de cidadãos/ãos para abertura de processos e articulação com o CAM e Núcleos especializados de atendimento, conforme especificidades de cada demanda.</p>
<p>9. Defensoria Pública da União (DPU)</p>	<p>Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos a nível federal.</p>	<p>Encaminhamento de cidadãos/ãos para abertura de processos e articulação com Núcleos especializados de atendimento, conforme especificidades de cada demanda.</p>
<p>10. Tribunal de Justiça (TJ)</p>	<p>Consulta processual. Encaminhamento de casos pertinentes para o CEJUSC, principalmente no que tange aos serviços de resolução e conciliação de conflitos.</p>	<p>Consulta processual e encaminhamento individual de cidadãos/ãos para atendimento no CEJUSC.</p>

<p>11. Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p>	<p>Direcionamento da(o) munícipe para atendimento que se enquadre nas atribuições definidas para a respectiva Ouvidoria.</p>	<p>Sem articulação estabelecida com demais ouvidorias. Quanto à Ouvidoria Geral do Município, há o direcionamento de demandas, municipais e denúncias. Além disso, a OGM é acionada na ausência de respostas de órgãos municipais ou em violações ocasionadas por servidores públicos.</p>
<p>12. Universidades e Instituições de Ensino</p>	<p>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 por compreendermos a importância de que tais atendimentos se concretizem pela atuação das políticas públicas.</p>	<p>Não há fluxo estabelecido. As orientações são efetivadas quando identifica-se que a demanda apresentada pode ser suprida de forma mais ágil por alguma Universidade ou Instituição de Ensino, como por exemplo, atendimentos psicológicos, odontológicos e jurídicos que são fornecidos por estudantes.</p>
<p>13. Departamento Jurídico XI de Agosto</p>	<p>Encaminhamento de cidadãs(ãos) que necessitam de orientação e/ou representação jurídica, gratuita, em processos judiciais, seguindo os mesmos parâmetros estabelecidos pela Defensoria Pública.</p>	<p>Não há fluxo estabelecido, apenas orientamos sobre a existência do Departamento e prestamos informações sobre o funcionamento e critérios.</p>
<p>14. Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana (CONDEPE)</p>	<p>Envio de demandas recebidas que apresentem violações referentes à defesa e à garantia dos direitos fundamentais da pessoa humana, seguindo o alinhamento de fluxo estabelecido entre ODH e CONDEPE.</p>	<p>Articulação conforme as demandas recebidas e atendidas pelo núcleo, respeitando-se o fluxo de articulações e atendimento definido entre ODH e Condepe.</p>
<p>15. Serviços de atendimento vinculados a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC), Conselhos Tutelares (CT), Centro de Cidadania LGBTI (CCLGBTIs), Centro de Referência e Atendimento ao Imigrante (CRAI), Centros de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIRs), Casa da Mulher, entre outros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CT - Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adolescente. • CCLGBTI - Encaminhamento de munícipes 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. • 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. • CRPIR - Envio de demandas para atendimento e orientação multiprofissional em casos de discriminação racial. • 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>Encaminhamento de demandas acolhidas pelo núcleo, nas quais haja possibilidade de atendimento por um dos serviços vinculados a SMDHC.</p>

16. Ministério Público Estadual (MPSP)	Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos. Aproximação e articulação com os núcleos especializados de atendimento.	Inserção se dá a partir do direcionamento de demandas ou municipais que apresentam situações que se enquadram no previsto pelo atendimento do MP.
17. Ministério Público Federal (MPF)		Atua especificamente em casos afetos à Justiça Federal.

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 às(aos) profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocadas(os) 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 o Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelos NDHs. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC/58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser,

obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil, nos termos da Portaria SMDHC 121/2019 e indicadores que seguem.

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

MODELO DE OFERTA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR
Atendimento individual especializado interdisciplinar	<p>Orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas</p> <p>Acolhimento presencial e direcionamento das manifestações recebidas</p> <p>Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos</p> <p>Recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos especializados realizados no período 2. Número de atendimentos iniciais realizados no período 3. Número de cidadãs(ãos) atendidas(os) no período 4. Número de encaminhamentos realizados para rede de proteção por tema no período 5. Número de manifestações registradas e direcionadas 6. Número de manifestações recebidas no período, por canal 7. Número de encaminhamentos de manifestações realizados no período, por órgão 8. Número de respostas aos encaminhamentos recebidas no período, por órgão 9. Número de respostas disponibilizadas ao cidadão no período 10. Taxa de respostas dos órgãos no período (número de respostas recebidas/número de ofícios enviados) 11. Taxa de resolatividade dos casos no período (atendimento do encaminhamento pelo órgão para o qual foi encaminhado/número de encaminhamentos realizados) 12. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento 13. Número de registros de demandas do SIC 14. Número de visitas domiciliares a solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, por período
Atividades coletivas	Ações de sensibilização e divulgação sobre direitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de ações de sensibilização/grupos psicoeducativos realizadas(os) no período 2. Número de participantes nas ações realizadas no serviço, por ação 3. Número de ações realizadas na comunidade no período 4. Nível de satisfação dos participantes, por ação
Publicação de relatórios	Produção de informações sobre violações de direitos no território	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de relatórios produzidos no período



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

O Núcleo de Direitos Humanos, na Rede de Atendimento de Direitos Humanos, destaca-se por seu atendimento especializado para defesa de direitos, que pode ser traduzido como o acolhimento e escuta de pessoa ou grupo de pessoas que tenha sofrido, ainda que putativamente, violação de direitos humanos, que é realizado por equipe especializada. A partir do acolhimento e escuta da(o) cidadã(o), o atendimento pode resultar em orientação, encaminhamento de denúncias e/ou articulação junto à rede de proteção e defesa de direitos.

A possibilidade de um acolhimento e escuta de forma presencial não impede que a pessoa registre diretamente alguma das denúncias de violação de direitos disponíveis nos canais SP156 no tema "Cidadania e Assistência Social".

Presencialmente, o cidadão normalmente passa por duas etapas, descritas a seguir.

ATENDIMENTO INDIVIDUAL INICIAL

PROCEDIMENTO

Na recepção dos Núcleos de Direitos Humanos, a(o) cidadã(ão) será atendida(o) por um atendente, profissional responsável pela recepção e acolhimento da pessoa que procura o atendimento espontaneamente ou encaminhada. O atendimento inicial pode ser prestado presencialmente, por e-mail ou por telefone e visa apresentar à(ao) cidadã/ão o escopo de atuação dos NDHs e da ODH, prestar sobre os serviços públicos em geral e suas vias de acessos, com ênfase principal nos serviços e políticas da SMDHC, e receber demandas por acesso à informação. Ele deve ainda buscar identificar, pautado sempre na escuta ativa, se há suspeita de violação institucional de direitos humanos ou indício de violência e, caso ela exista, avaliar a urgência da demanda, agendando o atendimento especializado ou realizando o encaixe para este atendimento. Caso o atendimento individual se encerre na prestação de informações, o atendente deve apenas registrá-la na Planilha da Recepção. Sempre

que o atendimento for por telefone ou por correio eletrônico, deve-se atentar-se ao cuidados decorrentes da natureza específica dos canais de comunicação (ver quadro Cuidados no atendimento por telefone, por correio eletrônico, carta ou no SIGRC, página 60), em especial sobre o compartilhamento de dados pessoais e dados sigilosos (como os relatórios de atendimento).

O atendente deverá encaminhar ao atendimento especializado todas as pessoas cuja narrativa levantar suspeita de violação institucional de direitos humanos ou marcadores de violência ainda que a pessoa atendida não reconheça a violação, além de distribuir os e-mails recebidos aos profissionais da equipe interdisciplinar. Para avaliar a urgência da demanda, ele deve considerar se há o risco de perecimento de direito ou de prova e a possibilidade de lesão a direito. Havendo um e/ou outro, avalia-se a capacidade operacional disponível e a prioridade da pessoa idosa, da pessoa gestante, da criança e do adolescente e da pessoa com deficiência, podendo-se:

- Realizar encaixe para o atendimento especializado imediato, caso a equipe interdisciplinar esteja presente no NDH;
- Caso a equipe interdisciplinar não esteja presente no NDH, ligar para equipe especializada de referência, interlocução técnica ou para a supervisão de ODH, a fim de validar orientação a ser dada à(o) cidadã(ão). Neste caso, o atendente avalia a necessidade de agendar também um horário com o atendimento especializado.

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

Quando o atendimento especializado ocorrer, o atendente deve preencher o cadastro da/o cidadã/o no Formulário Unificado de Atendimento Especializado da Rede de Serviços de Direitos Humanos, doravante Formulário Unificado Rede SMDHC, bem como, após o

encerramento do atendimento, atualizar a planilha de prontuários e digitar o preenchimento do Formulário Unificado Rede SMDHC na versão online.

Além dos procedimentos inerentes ao atendimento inicial, o atendente é responsável pelos serviços de: a. orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas, em casos excepcionais; b. recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão), que serão especificados a seguir.

Quando o atendimento se dá por telefone, o atendimento inicial recebe a ligação, realiza a escuta ativa, e, sendo o caso, agendando retorno da equipe técnica por telefone ou, a depender da disponibilidade, agenda presencialmente com a pessoa atendida.

Para cartas e e-mails, o atendimento inicial faz a recepção, faz a triagem das mensagens que são competência de outras ouvidorias, solicitações de serviços existentes no SP 156 respondendo com orientação sobre como acessar esses órgãos e Ouvidorias. Anota a entrada da comunicação no controle específico, providencia número de prontuário e distribui o e-mail para a equipe de atendimento.

Por fim, é possível que o atendente inicial atue em mutirões organizados no território em que está localizado o NDH, com vistas de divulgar o escopo de atuação dos NDHS, prestando informações sobre os serviços públicos em geral, com ênfase principal nos equipamentos da Rede de Atendimento em Direitos Humanos de São Paulo.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Fazer a escuta qualificada da(o) cidadã(ão) ou ler o email, apresentar o escopo de atuação dos NDHs e da ODH, prestar informações sobre os serviços públicos em geral e suas vias de acessos, com ênfase principal nos serviços e políticas da SMDHC	Assim que a(o) cidadã(ão) chegar ao NDH ou, em caso de espera, dando sequência de chamada por ordem de chegada ou assim que o telefone tocar ou no mesmo dia em que o email foi recebido	Registro do Atendimento Inicial no Controle	Atendente inicial	Sala de recepção	Planilha da recepção
Identificar se há suspeita de violação institucional de direitos humanos e, caso haja, avaliar a urgência da demanda, realizando encaixe ou fazendo agendamento para o atendimento especializado do NDH	Durante o atendimento inicial presencial ou telefônico, ou durante a leitura do email	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	Agenda SIGRC
Receber a(o) cidadã(o) no horário agendado, preencher o cadastro e acompanhá-la(o) ao atendimento especializado	No horário agendado pela(o) cidadã(ão), com até 15 minutos de tolerância	Cadastro do Formulário Unificado Rede SMDHC	Atendente inicial	Sala de recepção	Base de Dados SMDHC – Attendimentos (NDHs)
Emitir declaração de comparecimento, digitar o Formulário Unificado da Rede SMDHC e salvar o prontuário do cidadão	Ao término do atendimento especializado	Declaração de comparecimento Prontuário (Formulário Unificado Rede SMDHC)	Atendente inicial	Sala de recepção	Base de Dados SMDHC – Attendimentos (NDHs)



**Clique no ícone ao lado para ver
o fluxograma relacionado**

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DA(O) CIDADÃ(ÃO) PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS, EM CASOS EXCEPCIONAIS

PROCEDIMENTO

Havendo risco de perecimento do direito, não estando a equipe técnica presente, e de acordo com os critérios para encaixe, após contatar a equipe especializada de referência, a interlocução técnica ou a supervisão de ODH, o atendente poderá adotar outras condutas diversas pertinentes ao caso, conforme orientação dada na interlocução.

Excepcionalmente, o atendente pode encaminhar a(o) cidadã(o) para a rede de serviços ou para políticas públicas específicas, devendo emitir uma carta de encaminhamento, para que a(o) cidadã(o) possa levar consigo. Além disso, o atendente deve ligar ao serviço em questão para informá-lo sobre o caso, buscando que a recepção da(o) cidadã(o) pelo serviço seja feita da melhor forma possível.

O monitoramento dos casos será feito por toda a equipe. O corpo de atendimento acompanha a situação com o cidadão e o corpo técnico realiza contatos com os serviços referenciados. A priorização do monitoramento deve seguir avaliação técnica considerando a necessidade da pessoa atendida.

Por outro lado, caso verifique ser pertinente, é importante que o atendente agende um horário da(o) cidadã(o) com a equipe especializada do Núcleo, assim sua demanda será acompanhada pela equipe de referência.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Em caso de violação institucional de direitos humanos, com urgência da demanda e ausência da equipe técnica do NDH, contatar a equipe especializada de referência, a interlocução técnica ou a supervisão de ODH	Logo após a escuta inicial	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	Não há
Orientar a(o) cidadã(o), encaminhando para serviço público, quando necessário	Após contatar as equipes de referência e receber orientações	Carta de encaminhamento Cadastro do Formulário Unificado Rede SMDHC	Atendente inicial	Sala de atendimento	Base de Dados SMDHC – Atendimentos (NDHs)
Realizar agendamento com a equipe especializada do NDH	Antes da(o) cidadã(o) deixar o NDH	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	Agenda SIGRC
Ligar ao serviço para o qual foi feito o encaminhamento	Antes da(o) cidadã(o) deixar o NDH	Prontuário do Formulário Unificado Rede SMDHC	Atendente inicial	Sala de recepção	Não há



**Clique no ícone ao lado para ver
o fluxograma relacionado**

RECEBIMENTO PRESENCIAL DE DEMANDAS DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

PROCEDIMENTO

Todos os Núcleos de Direitos Humanos da Prefeitura de São Paulo devem receber presencialmente as demandas do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) referentes à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Este serviço é decorrente do direito ao acesso à informação pública pelo cidadão, o qual foi regulamentado pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação. Neste serviço, o NDH é apenas a porta de entrada da solicitação, que será preenchida pelo cidadão e inserida pelo Atendimento Inicial do Núcleo no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Após o cadastro do pedido pelo atendimento inicial, será entregue um número de protocolo do e-SIC à(ao) cidadã(ão). Com esse número de protocolo, ela(e) pode acompanhar, pelo e-SIC, o andamento do seu pedido, acessar a resposta dada pela SMDHC, solicitar recurso, analisar a resposta do recurso e ainda recorrer à 3ª instância e acompanhar a resposta. Porém, se a(o) cidadã(ão) preferir, poderá comparecer presencialmente a algum dos NDHs ou ligar para acompanhar sua demanda, bastando entregar o número de protocolo do seu pedido ou mesmo apresentando seu nome completo e o número do documento de identificação com o qual se cadastrou no e-SIC.

É importante salientar que todo o trâmite de resposta à/ao cidadão acontece em outras áreas da SMDHC, sendo o Núcleo de Direitos Humanos apenas a porta de entrada da demanda, que será analisada pelo ponto-focal de transparência passiva da SMDHC e encaminhada por ele à área a qual a demanda se refere.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Receber a(o) cidadã(o), cadastrar sua demanda no e-SIC e entregar o número de protocolo a ela(e)	Durante o atendimento inicial presencial	Cadastro no e-SIC	Atendente inicial	Sala de recepção	e-SIC
Receber a(o) cidadã(o) presencialmente ou por telefone, solicitar o número do protocolo ou nome completo e nº de identidade, consultar a resposta à sua solicitação no e-SIC.	Durante o atendimento inicial ou durante a ligação	Não há	Atendente inicial	Sala de recepção	e-SIC
Caso a(o) cidadã(o) queira recorrer da resposta ao seu pedido, entregar a ele o formulário e, após preenchimento, inserir os dados no e-SIC	Durante o atendimento inicial presencial	Formulário Recorrer à 1ª Instância ou Recorrer à 2ª Instância	Atendente inicial	Sala de recepção	e-SIC



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

PROCEDIMENTO

O atendimento especializado é ofertado de forma interdisciplinar em todos os Núcleos de Direitos Humanos e busca responder à demanda por acesso a serviços públicos por parte do cidadão, sejam eles municipais, estaduais, federais ou mesmo de entidades não-governamentais. Ademais, no atendimento especializado também podem ser acolhidas diferentes manifestações relacionadas a violações de direitos humanos. Este serviço é prestado por profissionais das áreas de serviço social, direito e psicologia, que após escuta qualificada pactuam conjuntamente com a pessoa os encaminhamentos possíveis para ela e para o seu caso. Por fim, após o acolhimento das manifestações, é também a equipe do atendimento especializado do Núcleo de Direitos Humanos Central quem fará o seu registro, encaminhamento e monitoramento.

O acesso ao atendimento especializado presencial se dá por encaminhamento do atendimento inicial, conforme agenda da equipe de especialistas. Havendo disponibilidade e seguindo os critérios para encaixe, é realizado na sequência do atendimento inicial.

O atendimento especializado pode ocorrer presencialmente, telepresencialmente ou de forma assíncrona (cartas e e-mail). O atendimento presencial pode acontecer no NDH ou ser externo a ele, podendo se dar em mutirões no território ou em equipamentos da rede de serviços públicos de São Paulo. Em ambos os casos, é necessário que haja uma solicitação feita pela ODH para a sua realização. Ainda no que se refere ao atendimento fora do NDH, ele poderá acontecer em conjunto com outros serviços, principalmente com os da Rede de Direitos Humanos da Cidade de São Paulo, com o objetivo atender demandas de violações preponderantes em determinados territórios.

Quando se tratar de acolhimento e recebimento de denúncia de violação de direitos humanos, é possível que a equipe técnica dos

NDHs realize visitas domiciliares, com o objetivo de averiguar melhor as informações da denúncia. Para isso, também é necessário que haja uma solicitação feita pela ODH.

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS – PRESENCIAL

PROCEDIMENTO

Após o agendamento prévio efetuado pelos atendentes ou a realização de encaixes, a equipe especializada realizará a escuta qualificada interdisciplinar da(o) cidadã(o), atuando sempre de forma conjunta e compartilhada.

Para iniciar o atendimento, um dos profissionais da equipe especializada verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a, deve ir até a sala de recepção e chamá-la em voz alta. Em seguida acompanhará a pessoa até a sala de atendimento individual, solicitará que se acomode confortavelmente, apresentará a equipe a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando que registrará dados de seu relato no formulário de atendimento e no prontuário, informando também que poderão ser feitas perguntas necessárias para o seu pleno atendimento.

A partir da escuta qualificada da narrativa da pessoa atendida, identifica-se em conjunto com ela a sua demanda e pactua-se um plano de intervenção diante das possibilidades apresentadas pela equipe especializada. Na pactuação desse plano, será realizada a transmissão de informações personalizadas dada a partir da escuta da(o) cidadã(o) e da realização de pesquisa sobre o caso e formas de atendê-lo. Deve ser fornecida explicação sobre o serviço que será acessado, o funcionamento da rede pública municipal a partir de cada órgão, bem como explicação dos atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um deles, conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros.

Durante a orientação deve ser sempre perguntado à pessoa atendida se apresenta outras dúvidas ou demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos, deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou,

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

Em relação ao registro, conforme o atendimento acontece, um dos integrantes da equipe técnica, já orientado previamente, deve preencher o Formulário Unificado da Rede SMDHC. Além do preenchimento deste formulário, a equipe especializada deverá elaborar prontuário da/o cidadã/o, conforme orientações dadas pela supervisão técnica de SMDHC/ODH.

Identificada a demanda por encaminhamento para serviços públicos, deve-se entregar à pessoa atendida uma carta de encaminhamento. Além disso, a equipe especializada deve contatar, por telefone, o serviço por onde a/o cidadã/o passou e aquele para o qual foi encaminhada/o, tanto para entender o percurso percorrido por ela/e previamente, como para saber se ela/e teve acesso ao serviço frustrado.

O plano de intervenção, a ser elaborado pela equipe técnica durante o atendimento presencial, sendo concluído logo após seu término, pode abranger:

- a) Orientações objetivas sobre serviços públicos e acesso a direitos;
- b) Encaminhamento e articulação com as redes de proteção e defesa de Direitos Humanos;
- c) Processamento de manifestação (reclamação, denúncia, elogio e sugestão).

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadã(o) para qualificação das demandas e pactuação do Plano de Intervenção, identificando as demandas psicossociais e jurídicas que existem para além das demandas apresentadas inicialmente.	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs - Google suits;
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas: -orientações jurídicas sobre questões pertinentes a diversas áreas do Direito; -orientações sobre a rede de atenção à saúde e saúde mental; -orientações sobre rede de atenção socioassistencial.	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs - Google suits; 2. Planilha de prontuários

<p>Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária, atentando-se aos seguintes passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caso a pessoa tenha passado por serviço municipal, checar nos sistemas municipais trajeto percorrido pela/o cidadã/ão e ligar para o último serviço, para colher mais informações sobre o caso; - realizar contato imediato com responsáveis do serviço para o qual será feito o encaminhamento. Essa articulação pode ser feita através de contato telefônico, visitas institucionais ou reuniões em rede. 	<p>Logo após o atendimento. Caso não seja possível fazer de forma imediata, garantir o encaminhamento no mesmo dia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulário de Atendimento (Prontuário) - Carta de encaminhamento 	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p>1. Planilha de prontuários</p>
<p>Verificar, por telefone, se o cidadão teve acesso ao serviço</p>	<p>Alguns dias após o atendimento</p>	<p>- Prontuário</p>	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p>Local de armazenamento dos prontuários</p>



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTO PARA REDE DE SERVIÇOS E POLÍTICAS PÚBLICAS - TELEFÔNICO OU POR CORREIO ELETRÔNICO

PROCEDIMENTO

Ao receber uma ligação ou e-mail em que a(o) cidadã(ão) demanda orientações e/ou encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas, o integrante da equipe especializada realizará sua escuta qualificada ou leitura cuidadosa do caso, informando, ao telefone, que registrará os dados de seu relato no formulário de atendimento e no prontuário e solicitando que fale mais a respeito de sua demanda sempre que necessário.

Devido às especificidades inerentes aos canais de atendimento, a equipe especializada deve sempre atentar-se aos cuidados elencados a seguir:

Cuidados no atendimento por telefone, por correio eletrônico, carta ou no SIGRC:

- Evitar passar informações pessoais e sigilosas para números e pessoas desconhecidas;
- Ao perceber que a pessoa pode estar sendo ameaçada ou coagida, tentar levá-la para o atendimento presencial;
- Na hipótese de a ligação acontecer durante uma ação de violência, solicitar apoio da GCM presente no serviço para articulação com as forças de segurança;
- Não deixar que o preenchimento do Formulário Unificado Rede SMDHC prejudique a obtenção dos dados sobre o caso! O cadastro da(o) cidadã(ão) deve ser feito em sua totalidade sempre que possível; já o questionário sociodemográfico só deve ser preenchido com os dados que surgirem na escuta qualificada ou na leitura do texto.

Deve-se então ser elaborado um plano de intervenção. Quando se tratar de uma ligação, a partir da escuta qualificada da narrativa da pessoa atendida, identifica-se em conjunto com ela a sua demanda e pactua-se com ela o plano. Se o atendente entender ser necessário se aprofundar

sobre a demanda, deverá pesquisar sobre o caso e formas de atendê-lo, bem como levar o caso para a discussão da equipe interdisciplinar. Elaborado o plano de intervenção, o atendente deve retornar à(o) cidadã(ão) pelo mesmo canal em que foi acessado, fornecendo explicação sobre o serviço que será acessado e sobre o funcionamento da rede pública a partir de cada órgão, bem como explicação dos atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um deles, conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros. Durante a orientação por telefone, deve ser sempre perguntado à pessoa atendida se apresenta outras dúvidas ou demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos, deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um atendimento presencial para abordagem mais completa da demanda.

Caso no atendimento haja indícios de que a pessoa está sofrendo coerção ou ameaça, ou mesmo se não for possível ter clareza da demanda devido dificuldades de comunicação inerentes ao canal de atendimento, deve-se agendar atendimento presencial em algum NDH. Para identificar qual é o NDH mais adequado para o atendimento presencial, deve-se indicar à(ao) cidadã(ão) os NDHs existentes e levantar com ela(e) qual seria o melhor local para o serviço.

Em relação ao registro, conforme o atendimento acontece, o atendente da equipe técnica deve preencher o Formulário Unificado da Rede SMDHC, devendo garantir o preenchimento da ficha de cadastro e registrando as demais informações que surgirem no atendimento. Ao final do atendimento, o mesmo atendente deverá elaborar prontuário da/o cidadã/o.

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

O plano de intervenção pode abranger:

- a) Orientações objetivas sobre serviços públicos e acesso à direitos;
- b) Encaminhamento e articulação com as redes de proteção e defesa de Direitos Humanos;
- c) Processamento de manifestação (reclamação, denúncia, elogio e sugestão).

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadã(o) ou leitura cuidadosa do caso para qualificação das demandas	Durante o atendimento telefônico ou leitura do email, que deve ser feita no mesmo dia do seu recebimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits.
Identificar se a pessoa está sendo ameaçada ou coagida e se há elementos suficientes sobre o caso, agendando atendimento presencial nestas situações	Durante o atendimento telefônico ou leitura do email, que deve ser feita no mesmo dia do seu recebimento	Não há	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Agenda SIGRC
Se houver necessidade de aprofundamento, pesquisar e consultar a equipe interdisciplinar sobre o caso	Em reunião de equipe	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits.

<p>Fazer os encaminhamentos, atentando-se aos seguintes passos: -caso a pessoa tenha passado por serviço municipal, checar nos sistemas municipais trajeto percorrido pela/o cidadã/ão e ligar para o último serviço, para colher mais informações sobre o caso; -realizar contato imediato com responsáveis do serviço para o qual será feito o encaminhamento. Essa articulação pode ser feita através de contato telefônico, visitas institucionais ou reuniões em rede.</p>	<p>Logo após o atendimento. Caso não seja possível fazer de forma imediata, garantir o encaminhamento no mesmo dia</p>	<p>- Formulário de Atendimento (Prontuário)</p>	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p>1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs - Google suits.</p>
<p>Informar o cidadão sobre o Plano de Intervenção, pactuando-o com ele ao telefone</p>	<p>Durante o atendimento ou se possível no mesmo dia</p>	<p>- Formulário de Atendimento (Prontuário)</p>	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p>1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs - Google suits.</p>
<p>Verificar, por telefone, se o cidadão teve acesso ao serviço</p>	<p>Após a data agendada para o atendimento</p>	<p>- Formulário de Atendimento (Prontuário)</p>	<p>Técnico especializado</p>	<p>Sala de atendimento individual</p>	<p>1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs - Google suits.</p>



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ACOLHIMENTO PRESENCIAL E DIRECIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

PROCEDIMENTO

Os Núcleos de Direitos Humanos também devem receber, registrar e direcionar manifestações referentes à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Caso durante o atendimento especializado, na elaboração do plano de intervenção, seja identificado que a/o cidadã/o pode e deseja registrar uma manifestação, a equipe especializada deverá registrar essa informação no prontuário de atendimento e, após o atendimento, elaborar um relatório de atendimento, que subsidiará a comunicação da manifestação monitorada pelo Núcleo de Direitos Humanos Central. Este relatório deve ser inserido no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), criado especificamente para tramitar a manifestação. O relatório deverá ser assinado pela equipe especializada, digitalizado e inserido como documento externo, sendo o processo encaminhado ao Núcleo de Direitos Humanos Central, para análise e verificação da pertinência de seguimento

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de cidadãos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O relatório de atendimento deve conter, no mínimo:

Classificação quanto à estrutura e à matéria de Direitos Humanos (ver item Processamento da Manifestação);
Informações que permitam identificar o solicitante para acionamento da rede de proteção;
Informações sobre uma ocorrência que caracterize um dos tipos de manifestação;
Informações sobre o agente acusado de violação para encaminhamentos para órgãos apuratórios, quando se tratar de denúncia;
Relato sobre a escuta e condutas adotadas pela equipe e seus desenvolvimentos.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Identificar, a partir da escuta qualificada da(o) cidadã(o), se há demanda pelo registro de manifestação e pactuar, na elaboração do plano de intervenção, o conteúdo da manifestação	Durante o atendimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Base de Dados SMDHC - Atendimentos NDHs
Elaborar o relatório de atendimento e encaminhar ao NDH Central Obs. No caso do NDH Central acolher a manifestação, a equipe deverá apenas inserir o relatório no Processo SEI	No mesmo dia em que o atendimento foi realizado	Relatório de atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	1. Sistema Eletrônico de Informações (SEI)



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

RECEBIMENTO, ENCAMINHAMENTO E MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO INSTITUCIONAL DE DIREITOS HUMANOS

PROCEDIMENTO

No NDH Central, a equipe especializada realiza o recebimento, encaminhamento e monitoramento de manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos. Os canais de entrada de tais manifestações são: Portal e Disque 156, telefone e correio eletrônico da ODH e carta, além daquelas que são acolhidas presencialmente nos NDHs, mas encaminhadas e monitoradas pela equipe do NDH Central.

Para todos esses canais de recebimento de manifestação, a equipe técnica do NDH Central deverá avaliar se há os elementos mínimos necessários para uma manifestação ser considerada apta.

Caso ela seja considerada inapta, o atendente que realizou sua análise deve solicitar complemento de informações à(ao) cidadã(ão), o qual terá um prazo para o envio do complemento. Caso o envio não seja feito no prazo indicado, será considerado que houve desistência da manifestação.

Havendo elementos suficientes para que a manifestação seja considerada apta, no caso de atendimento telefônico ou por email, o atendente deve pactuar com a pessoa se há o interesse em realizar o registro, sempre considerando outras possibilidades de atuação. Nos casos do Portal e Disque 156, esta escolha já terá sido expressa, uma vez que a pessoa optou pelo serviço de denúncia no menu de serviços. No caso de cartas, a demanda por registro de manifestação também deve estar expressa de forma clara, já que neste caso não é possível contatar a pessoa para pactuar o encaminhamento.

Caso o registro da manifestação seja o mais indicado para a situação, deve-se analisar se o tema é objeto de tratamento da Ouvidoria de Direitos

Humanos ou de outra ouvidoria. É sempre importante lembrar que há uma rede ativa de ouvidorias municipais, sendo que o trabalho entre elas é complementar, evitando-se a sobreposição dos encaminhamentos e o melhor tratamento dado à manifestação.

Ouvidorias do Município de São Paulo:

Ouvidoria de Direitos Humanos
Ouvidoria Geral do Município
Ouvidoria SUS

Sendo o tema pertinente à ODH ou à outra ouvidoria, deve-se elaborar ofício de encaminhamento da manifestação, o qual deve contar os itens a seguir:

O ofício de encaminhamento de manifestação deve conter, no mínimo:

- Classificação quanto à estrutura e à matéria de Direitos Humanos (ver item Processamento da Manifestação);
- Informações que permitam identificar o solicitante para acionamento da rede de proteção;
- Informações sobre uma ocorrência que caracterize um dos tipos de manifestação;
- Informações sobre o agente acusado de violação para encaminhamentos para órgãos apuratórios, quando se tratar de denúncia;
- Relato sobre a escuta e condutas adotadas pela equipe e seus desenvolvimentos.

Vale lembrar que o ofício de encaminhamento deverá ser sigiloso em muitos casos!

O ofício de encaminhamento de manifestação deve ser enviado:

- ao órgão apuratório quando se tratar de denúncia;
- ao órgão responsável pelo serviço indicado, quando se tratar de elogio, reclamação ou sugestão;
- à ouvidoria pertinente, quando o tema não for do escopo de atuação da ODH.

O órgão que recebeu o ofício deve analisar a manifestação e responder ao NDH Central em até 20 (vinte) dias, informando qual foi a tratativa dada ao caso. Não havendo resposta neste prazo ou caso a resposta seja insatisfatória, o mesmo atendente do NDH Central deve reiterar o envio do ofício e pedir retorno em até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa. Se neste novo prazo, novamente, não houver resposta ou a resposta for insuficiente, a ODH deve provocar a ouvidoria do órgão em questão, para que ela provoque o serviço a se manifestar. O elogio é o único tipo de manifestação que não requer esta resposta do órgão responsável pelo serviço.

Recebida a resposta conclusiva sobre a manifestação, o atendente deve, sempre que possível, analisá-la conjuntamente com a pessoa atendida, pelo mesmo canal em que foi recebida a manifestação ou agendando um atendimento especializado, no NDH escolhido por ela.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadã(o) ou leitura cuidadosa do caso para identificar se há elementos suficientes para a manifestação ser considerada apta e se a demanda de manifestação refere-se às atribuições da ODH ou de outra ouvidoria	Durante o atendimento telefônico ou leitura do email, carta ou SIGRC, que deve ser feita no mesmo dia do seu recebimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits;
Caso a manifestação seja considerada inapta, solicitar informações complementares à(ao) cidadã(ão)	Durante o atendimento telefônico ou após a leitura do email, carta ou SIGRC, no mesmo dia do seu recebimento	- Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits SIGRC

Sendo a manifestação considerada apta, pactuar com a (o) cidadã(ão), o interesse em registrar manifestação	Durante o atendimento telefônico ou após a leitura do email, no mesmo dia do seu recebimento	Formulário de Atendimento (Prontuário)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits SIGRC
Elaborar e encaminhar o ofício de encaminhamento de manifestação, para: - órgão apuratório, se denúncia; - órgão responsável pelo serviço indicado, se elogio, sugestão ou reclamação; - ouvidoria pertinente, se o tema não for de atribuição da ODH.	Após o atendimento telefônico ou a leitura do email, carta ou SIGRC, no mesmo dia do seu recebimento	Ofício de encaminhamento de manifestação	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Planilha de ofícios Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
Checar se houve resposta do órgão acionado.	Em até 20 dias do envio do ofício		Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Planilha de ofícios Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
Não havendo resposta ou se esta for insuficiente, reiterar o envio do ofício para o órgão	20 dias após o envio do ofício	Ofício reiterando o encaminhamento de manifestação	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Planilha de ofícios Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
Não havendo nenhum retorno ou se a resposta continuar insuficiente, enviar ofício à Ouvidoria responsável pelo órgão	30 dias após o envio do ofício de encaminhamento da manifestação	Ofício à Ouvidoria	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Planilha de ofícios Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
Ao receber resposta satisfatória do órgão responsável, analisar a resposta conjuntamente com a(o) cidadã(ão)	Em até 30 dias do envio do ofício de encaminhamento da manifestação, na mesma semana do recebimento da resposta	Prontuário Formulário de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs - Google suits SIGRC



**Clique no ícone ao lado para ver
o fluxograma relacionado**

ATIVIDADES COLETIVAS

No Núcleo de Direitos Humanos, as atividades coletivas se dão na forma de ações de sensibilização e divulgação sobre direitos, que serão especificadas a seguir.

AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO SOBRE DIREITOS

PROCEDIMENTO

As ações de sensibilização e divulgação de direitos que acontecem nos Núcleos não têm uma oferta regular, mas sua oferta é incentivada pela SMDHC. A ideia é de que essas ações aconteçam como resposta a demandas tanto de coletivos como de indivíduos organizados da região em que se localiza o Núcleo, como de órgãos públicos e organizações parceiros da Rede de Proteção e Defesa de Direitos Humanos ou mesmo das coordenações da SMDHC. Por outro lado, mesmo que não haja uma demanda explícita por ações desse tipo, é desejável que a equipe técnica do NDH identifique a necessidade das pessoas do território por essas ações.

Sendo assim, a equipe técnica dos NDHS tem um papel fundamental na identificação das demandas por ações de sensibilização e divulgação de direitos e, a partir de sua identificação, devem elaborar uma proposta para a ação em questão, submetê-la à apreciação do/a supervisor/a da ODH, após sua aprovação, implementá-la. Após a realização da ação, a equipe técnica deve preencher o Relatório de Atividade Coletiva da Rede de Atendimento de Direitos Humanos, a ser encaminhado, juntamente com os documentos comprobatório, fotos, lista de presença, material didático elaborado, à supervisão técnica.

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Identificar e receber as demandas por ações de sensibilização e divulgação de direitos no território	Ao longo do ano	Não há	Técnico especializado	Não há	Pasta compartilhada do NDH
Elaborar proposta de ação de sensibilização e divulgação de direitos no território	1 mês de antecedência do início da ação	Proposta de ação de sensibilização e divulgação de direitos	Técnico especializado	Não há	Pasta compartilhada do NDH
Validar proposta de ação com supervisão da ODH e, posteriormente, com o equipamento onde está sediado o NDH	Até 15 dias antes da ação	Proposta de ação de sensibilização e divulgação de direitos	Técnico especializado	Não há	Sistema Eletrônico de Informação (SEI)
Realizar a ação de sensibilização e divulgação de direitos	Mensalmente	Relatório de atividade coletiva	Técnico especializado	Sala para atividades coletivas do equipamento sede do NDH ou outro espaço para ação coletiva disponibilizado por órgãos/organizações parceiros	Base de Dados SMDHC – Atividades coletivas - NDHs - Google suits



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIOS

A publicação de relatórios pelo NDH deve ser feita considerando as especificidades das violações de direitos humanos preponderantes em determinado território, com vistas a tornar a ação de cada NDH mais efetiva em sua atuação.

PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE VIOLAÇÕES DE DIREITOS NO TERRITÓRIO

PROCEDIMENTO

Considerando a diversidade e desigualdade existente na Cidade de São Paulo, faz-se necessário realizar um mapeamento dos diferentes tipos de violações de direitos humanos preponderantes em cada território. Para isso, a equipe técnica de cada NDH deve ter como rotina:

- Preencher o Formulário de Atendimento da Rede de Direitos Humanos de todos os atendimentos realizados, da maneira mais completa possível;
- Preencher os prontuários de cada cidadã(o) da maneira mais completa possível, incluindo detalhes que considerar importante para o atendimento;
- Organizar os prontuários de atendimento e disponibilizá-los à ODH;
- Analisar os dados gerados a partir da Base de Dados de Atendimento do NDH (Google Suit), à luz dos prontuários preenchidos.

Com base nas atividades citadas acima, a equipe técnica deverá elaborar um relatório sobre violações de direitos do território onde se encontra o NDH, o qual deve conter:

- Volume de atendimentos realizados no NDH;
- Perfil das pessoas atendidas;
- Motivação dos atendimentos;

- Providências adotadas, incluindo ações realizadas para identificação e mobilização de atores que atuam no campo da proteção e garantia dos direitos humanos.
- Demandas mais recorrentes.

Por fim, é importante que tal relatório seja enviado à ODH, para possível publicação no site eletrônico da SMDHC, bem como para apresentação em audiências públicas

QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Preencher o formulário de atendimento da rede de atendimento	No mesmo dia do atendimento	Formulário de atendimento	Equipe técnica	Não há	Base de Dados SMDHC - atendimentos NDHs
Preencher prontuário de atendimento	No mesmo dia do atendimento	Prontuário	Equipe técnica	Não há	Local de armazenamento dos prontuários
Organizar os prontuários de atendimento e disponibilizá-los à ODH	Diariamente	Prontuário	Equipe técnica	Não há	Local de armazenamento dos prontuários
Analisar base de dados de atendimento à luz dos prontuários	No mínimo mensalmente	Não há	Equipe técnica	Não há	Base de Dados SMDHC - Atividades coletivas - NDHs - Google suits
Elaborar relatório de violações de direitos humanos no território e enviar para ODH	Trimestralmente	Relatório de violações de direitos humanos no território	Equipe técnica	Não há	Pasta Compartilhada Relatórios NDH Sistema Eletrônico de Informação (SEI)



Clique no ícone ao lado para ver o fluxograma relacionado

ANEXOS



Termo de Adesão ao Serviço Voluntário;



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Transparência. Controladoria-Geral da União. **Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018**. Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Diário Oficial da União, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf/>. Acesso em: 07 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940**. Código Penal Brasileiro. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/codigo-penal-brasileiro-decreto-lei-no-2-848-de-07121940/>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009**. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm. Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984**. Institui a Lei de Execução

Penal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7210.htm. Acesso em: 14 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 7.716, de 05 de janeiro de 1989**. Dispõe sobre os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7716.htm. Acesso em 14 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Institui o Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8069.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993**. Institui a Lei Orgânica da Assistência Social / LOAS. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 9.455, de 07 de abril de 1997**. Define os crimes de tortura e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9455.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997**. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9474.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.216, de 06 de abril de 2001**. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10216.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006**. Lei Maria da Penha, cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm. Acesso em: 30 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010**. Institui o Estatuto da Igualdade Racial. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm. Acesso em: 01 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017**. Institui a Lei de Migração. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13445.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas (1979) – promulgada pelo **Decreto nº 4.377, de 13 de setembro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4377.htm. Acesso em: 14 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (2006) - promulgada pelo **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm. Acesso em: 14 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). 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**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D65810.html. Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração sobre os Direitos dos Povos Indígenas da Organização das Nações Unidas (ONU)**. Rio de Janeiro, RJ: 2008. Disponível em: https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_pt.pdf. Acesso em: 01 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Promulgada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 10 de Outubro de 1948. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf. Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pelo **Decreto nº 591, de 6 de julho de 1992**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0591.htm. Acesso em: 14 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Pacto Internacional de Direitos Cíveis e Políticos da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pelo **Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0592.htm. Acesso em: 14 jul. 2021.

PACTO de São José da Costa Rica. Convenção Americana sobre os Direitos Humanos. Celebrado em 1969, por ocasião da Conferência Especializada Interamericana sobre Direitos Humanos - promulgado pelo **Decreto Legislativo nº 27, de 1992**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1992/decretolegislativo-27-26-maio-1992-358314-exposicaodemotivos-143572-pl.html>. Acesso em: 07 jul. 2021.

PEIXOTO, Adriano de Lemos Alves et al. **Manual de elaboração de procedimentos operacionais e instruções de trabalho da Universidade Federal da Bahia**. In.: Manuais SUPAD. Salvador, BA : EDUFBA, 2015. Disponível em: <https://supad.ufba.br/sites/supad.ufba.br/files/manualsupaditspos.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 10.948, de 05 de novembro de 2001**. Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2001/lei-10948-05.11.2001.html>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual**

nº 14.187 de 2017, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação racial. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2010/lei-14187-19.07.2010.html>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 13.292, 14 de janeiro de 2002.** Institui, no Município de São Paulo, a Comissão Municipal de Direitos Humanos, criada pelo artigo 238 da Lei Orgânica do Município de São Paulo, e dá outras providências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2002. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-13292-de-14-de-janeiro-de-2002/>. Acesso em: 13 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 13.834, de 27 de maio de 2004.** Institui a Política Municipal do Idoso. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-13834-de-27-de-maio-de-2004/>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 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. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2013. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15764-de-27-de-maio-de-2013/>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 42.380, de 11 de setembro de 2002.** Aprova o Regimento Interno da Comissão Municipal de Direitos Humanos. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2002. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-42380-de-11-de-setembro-de-2002>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 51.180, de 14**

de janeiro de 2010. Dispõe sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais nos registros municipais relativos a serviços públicos prestados no âmbito da administração direta e indireta. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/decreto_1264092483.pdf. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 52.652, de 16 de setembro de 2011.** Cria o Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate à Homofobia - CCH, no Município de São Paulo (revogado pelo decreto nº 58.079/2018). Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-52652-de-16-de-setembro-de-2011>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 53.685, de 01 de janeiro de 2013.** Dispõe sobre a criação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53685-de-01-de-janeiro-de-2013>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018.** Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica, bem como modifica dispositivos dos Decretos nº 57.557, de 21 de dezembro de 2016, e nº 56.884, de 21 de março de 2016. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58079-de-24-de-janeiro-de-2018>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.123, de 8 de março de 2018.** Modifica parcialmente a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, altera a lotação e a denominação dos cargos de provimento em comissão que especifica, transfere cargos de provimento em comissão entre órgãos e do Quadro

Específico de Cargos de Provimento em Comissão, bem como modifica dispositivos do Decreto nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58123-de-8-de-marco-de-2018>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro de 2018**. Dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria no âmbito da Cidade de São Paulo. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58426-de-18-de-setembro-de-2018>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 59.749, de 09 de setembro de 2020**. Dispõe sobre a Política Municipal de Prevenção e Combate ao Racismo Institucional. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59749-de-9-de-setembro-de-2020>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 59.767, de 15 de setembro de 2020**. Regulamenta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59767-de-15-de-setembro-de-2020#>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria do Governo Municipal. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Secretaria Municipal de Educação. Secretaria Municipal de Saúde. **Portaria Conjunta SGM/SMADS/SME/SMS/SMDHC nº 21, de 29 de dezembro de 2020**. Institui e detalha o fluxo integrado de atenção à criança e ao adolescente vítima de violência parte integrante do protocolo integrado de atenção à primeiríssima infância. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-conjunta-secretaria-de-governo-municipal-sgm-secretaria-municipal-de-assistencia-e->

[desenvolvimento-social-smads-secretaria-municipal-de-educacao-sme-secretaria-municipal-da-saude-sms-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-21-de-29-de-dezembro-de-2020](#).

Acesso em: 15 jul. 2021.

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

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 002 SMDHC, de 14 de janeiro de 2019**. Dispõe sobre a organização e procedimentos da Ouvidoria de Direitos Humanos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-2-de-14-de-janeiro-de-2019>.

Acesso em: 15 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 15, de 01 de março de 2021**. Tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-15-de-1-de-marco-de-2021/consolidado#!>. Acesso em: 14 jul. 2021.

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). Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-58-de-25-de-novembro-de-2020>. Acesso em: 14 jul. 2021.

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. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-121-de-14-de-outubro-de-2019>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Participação e Parceria. Coordenadoria da Mulher. **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**. São Paulo, SP: 2010. Disponível em: https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/41/Documentos/Guia_de_Procedimentos_Coordenadoria_da_Mulher.pdf. Acesso em: 14 jul. 2021.

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



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

