



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

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS **GLOSSÁRIO E DOCUMENTO DE REFERÊNCIAS**



**2021**

Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Glossário e Documentos de Referencias/ Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania; Coordenadoria de Planejamento e Informação. – São Paulo (Cidade), 2021

1. Rede de Atendimento. 2. Glossários. 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*

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

*Raissa Monteiro Saré*

## **Concepção**

*Amanda Theodoro de Souza*

## **Organização**

*Amanda Theodoro de Souza*

*Juliana Helena Bonat*

*Larissa Diana Michelam*

## **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**

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE SIGLAS</b>	<b>10</b>
<b>GLOSSÁRIO</b>	<b>13</b>
A	13
B - C	16
D	17
E	19
F - H	22
I - L	23
M - O	26
P - Q	28
R	30
S	32
T - U	33
V - Z	34
<b>SOBRE OS FLUXOGRAMAS</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>38</b>

## APRESENTAÇÃO

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

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

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento através de Manuais de Atendimento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(ao) cidadã(o), dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, bem como a consulta aos diver-

sof 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 Glossário e Documento de Referências da Rede de Atendimento de Direitos Humanos tem como objetivo orientar e subsidiar a leitura dos Manuais de atendimento dos equipamentos pelos profissionais que atuam na oferta dos serviços, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os conceitos a partir dos quais o trabalho foi estruturado e como fazer a leitura dos fluxos de atendimento aplicados.

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

Boa leitura!

***Ana Claudia Carletto***

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

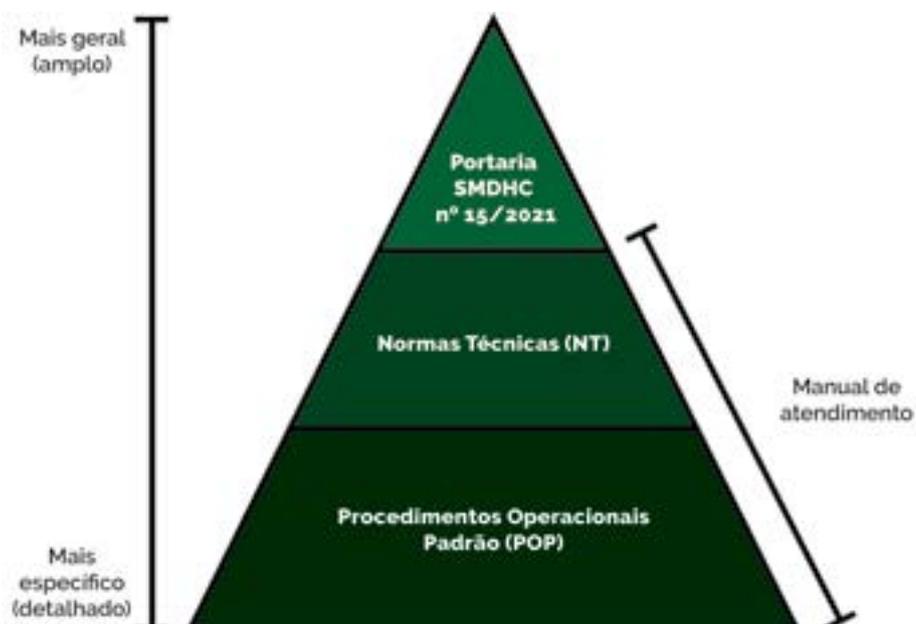
## INTRODUÇÃO

O Glossário e Documento de Referências da Rede de Atendimento de Direitos Humanos busca apoiar a leitura dos Manuais de Atendimento dos serviços da rede, consolidando as siglas/abreviações adotadas e conceituando os termos e notações utilizadas nos procedimentos, fluxogramas e demais orientações, a partir das diretrizes e princípios estabelecidos pela Portaria SMDHC nº 15 de 01 de março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo considerando as especificidades de cada público e equipamento<sup>1</sup>:

TIPO DE EQUIPAMENTO	PÚBLICO PRIORITÁRIO DO SERVIÇO
Casa da Mulher e Ônibus Lilás	Mulheres
Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes (CRAI)	População imigrante
Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial	População negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina da cidade de São Paulo
Casas de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência (Casa Abrigo e Casa de Passagem)	Mulheres em situação de violência
Serviço de Inclusão Social e Produtiva para Pessoas em Situação de Rua	População em situação de rua
Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua	População em situação de rua
Centro de Cidadania LGBTI (CCLGBTI) e o Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD)	População LGBTI em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos
Núcleo de Direitos Humanos	Qualquer cidadão
Polo Cultural e Centro de Referência dos Direitos da Pessoa Idosa	Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos
Serviço de Apoio A Familiares E Pessoas Desaparecidas	Familiares e solicitantes de busca por pessoas desaparecidas

<sup>1</sup> Não contempla a Casa da Mulher Brasileira porque este serviço é orientado pelo disposto no Decreto Federal nº 8.086, de 30/08/2013 (Redação alterada pelo Decreto nº 10.112, de 12 de novembro de 2019), Programa "Mulher Segura e Protegida", por regimento interno pactuado entre os entes que dela fazem parte e subsidiariamente pela Portaria SMDHC nº 15 de 01 de março de 2021.

Os Manuais de Atendimento contêm as Normas Técnicas e os Procedimentos Operacionais Padrão para oferta dos serviços por esta rede, detalhando a oferta dos serviços na forma que segue:



As Normas Técnicas (NT) dos equipamentos consistem em documentos que fornecem as diretrizes e objetivos específicos para o funcionamento dos serviços, abrangendo a organização do trabalho, do espaço, bem como orientações para atuação em rede e articulação a outros órgãos. É uma importante ferramenta de transparência sobre as ofertas realizadas e alinhamento das expectativas sobre as competências do serviço com todos com quem se relaciona (outros órgãos da rede ampliada de proteção e defesa de direitos, instâncias de controle social, população, parceiros e trabalhadoras e trabalhadores).

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento destinado a orientação das equipes envolvidas na gestão e oferta dos serviços, considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria e NT. Em outras palavras, é um roteiro que contém orientações para a oferta dos serviços e informações sobre as etapas e procedimentos para o atendimento. 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.

## LISTA DE SIGLAS

**CAM** - Centro de Atendimento Multidisciplinar da Defensoria Pública do Estado de São Paulo

**CAPS** - Centros de Atenção Psicossocial

**CAPS-AD** - Centros de Atenção Psicossocial - Álcool e Drogas

**CATe** - Centro de Atendimento ao Trabalhador

**CCLGBTI** - Centro de Cidadania LGBTI

**CCM** - Centro de Cidadania da Mulher

**CDCM** - Centro de Defesa e Convivência da Mulher

**CDHU** - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo

**CEJUSC** - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

**Centro POP** - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

**CMB** - Casa da Mulher Brasileira

**CMDH** - Comissão Municipal de Direitos Humanos

**CONDEPE** - Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana

**CONSEG** - Conselho Comunitário de Segurança

**CPD Pop Rua** - Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua

**CPPI** - Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa

**CRAI** - Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes

**CRAS** - Centros de Referência de Assistência Social

**CRAVI** - Centro de Referência e Apoio à Vítima

**CRD** - Centro de Referência da Diversidade

**CRDPI** - Polo Cultural e Centro De Referência dos Direitos da Pessoa Idosa

**CREAS** - Centros de Referência Especializado de Assistência Social

**CRM** - Centro de Referência da Mulher

**CRPIR** - Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial

**CT** - Conselho Tutelar

**DEDH** - Departamento de Educação em Direitos Humanos

**DHPP** - Departamento de Homicídios e de Proteção à Pessoa

**DLFD** - Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos

**DPESP** - Defensoria Pública do Estado de São Paulo

**DPU** - Defensoria Pública da União

**DRE** - Diretorias Regionais de Ensino

**GCM** - Guarda Civil Municipal

**LGBTI+** - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais, Homens Trans, Intersexuais e todas as outras orientações sexuais e identidades de gênero

**LIBRAS** - Língua Brasileira de Sinais

**MPF** - Ministério Público Federal

**MPSP** - Ministério Público do Estado de São Paulo

**NDH** - Núcleo de Direitos Humanos

**ODH** - Ouvidoria de Direitos Humanos

**OGM** - Ouvidoria Geral do Município

**OMS** - Organização Mundial da Saúde

**OSC** - Organização da Sociedade Civil

**PLID** - Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos

**PMSP** - Prefeitura Municipal de São Paulo

**SAFD** - Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas

**SAP** - Secretaria de Administração Penitenciária

**SEAS** - Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua

**SIGRC** - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

**SISA** - Sistema de Informação de Atendimento aos Usuários

**SMADS** - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

**SMDET** - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho

**SMS** - Secretaria Municipal de Saúde

**TJ** - Tribunal de Justiça

**UBS** - Unidade Básica de Saúde

## GLOSSÁRIO

### A

**Abrangência territorial:** Abrangência geográfica do território de alcance do serviço e de procedência das(dos) cidadãs(os) atendidas(os) pelo serviço. A abrangência territorial dos equipamentos é indicativa, não podendo ser negado atendimento ao indivíduo que não comprove residência na área abrangida.

**Ação Afirmativa:** Ações afirmativas são atos ou medidas especiais e temporárias, tomadas ou determinadas pelo Estado, espontânea ou compulsoriamente, com os objetivos de eliminar desigualdades historicamente acumuladas, garantir a igualdade de oportunidades e tratamento, compensar perdas provocadas pela discriminação e marginalização decorrentes de motivos raciais, étnicos, religiosos, de gênero e outros. Em suma, ações afirmativas visam combater os efeitos acumulados em virtude das discriminações ocorridas no passado. (FANTINI, 2012).

**Acessibilidade:** Possibilidade e condição favorável de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000)

**Acolhimento:** Processo de intervenção profissional que envolve a escuta social qualificada do usuário para que este possa expor seus problemas. Tem por objetivo identificar o problema de determinada situação no âmbito individual ou coletivo. (MEDEIROS, 2017)

**Acolhimento Institucional (Serviço de acolhimento):** Unidade de atendimento que busca assegurar a proteção integral a indivíduos ou famílias que se encontrem em situação de ameaça ou violação de direitos através do abrigo. (BRASIL, 2013)

**Agênero:** Pessoa que não se identifica ou não se sente pertencente a nenhum gênero.

**Agente privado:** Aquele que atua de forma desvinculada do poder público.

**Agente público:** Aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública. (SÃO PAULO, 2018)

**Ambiente:** Espaço físico funcionalmente delimitado, caracterizado por dimensões e instalações específicas para atender a uma finalidade. (BRASIL, 2012)

**Aquisições dos usuários:** Conjunto de benefícios, informações ou produtos obtidos pela(o) cidadã(o), a partir de um atendimento.

**Assexualidade:** É a falta de atração sexual a qualquer pessoa, seja pelo sexo/gênero oposto ou pelo sexo/gênero igual. (REIS, 2018)

**Atendimento:** Compreende todas as atividades realizadas no âmbito do serviço cujo(a) interlocutor(a) é a(o) cidadã(o) e que visa atender a demanda trazida por esta(e). Pode se dar por meio do atendimento especializado ou atividades coletivas.

**Atendimento de retorno / retorno de acompanhamento:** Atendimento ofertado à pessoa que está atualmente vinculada ao serviço e volta por meio de agendamento, ou para tirar dúvidas sobre o atendimento realizado, por exemplo.

**Atendimento de reativação / nova demanda:** Atendimento ofertado a pessoa que já foi atendida pela equipe, no passado, e que retorna com uma nova demanda.

**Atendimento especializado:** Atendimento realizado por profissional que detém conhecimento técnico especializado em determinada área de atuação, tais como psicologia, assistência social, direito, inserção produtiva e outros. O atendimento tem abordagem humanizada que resultará em orientações e/ou encaminhamentos para outros órgãos governamentais ou entidades não-governamentais, devendo se pautar sempre pela escuta qualificada e ativa do usuário(a).

**Atendimento inicial / Primeiro atendimento:** Atendimento que consiste no primeiro contato da equipe do serviço com a(o) cidadã(o) que acessa o equipamento. Consiste em uma triagem básica sobre as demandas trazidas pela(o) cidadã(o) a fim de identificá-las e direcioná-las para o devido atendimento. Utiliza abordagem humanizada e visa informá-la(o) sobre o escopo de atuação do equipamento e demais serviços públicos, direcionando-o, se for o caso, para o atendimento especializado e outras atividades do serviço.

**Atendimento interdisciplinar:** Atendimento realizado por equipe multiprofissional em que 2 ou mais profissionais técnicos de diferentes áreas atendem de forma conjunta a(o) cidadã(o).

**Atividade Coletiva:** Atividade dirigida a um grupo de pessoas que propicia a interação entre os indivíduos com a presença de profissional mediador e que pode utilizar recursos e metodologias diversas como oficinas, cursos e eventos.

**Autonomia:** Condição em que a(o) cidadã(o) é capaz de suprir suas necessidades vitais, culturais, políticas e sociais. Significa autogoverno, autodeterminação, e implica no direito e na capacidade de o indivíduo

tomar decisões sobre a sua vida, sua saúde, e relações sociais. (BRASIL, 2013)

## B-C

**Banco de dados:** Conjunto de dados processados eletronicamente, organizados de acordo com uma sequência lógica que permite o acesso a eles de forma direta, por meio de programas de aplicação. (BELO HORIZONTE, 2007).

**Bissexual:** Descreve uma pessoa que tem a capacidade de ser romanticamente, emocionalmente e / ou fisicamente atraído por pessoa (s) do mesmo sexo ou gênero, bem como a pessoa (s) de um sexo ou gênero diferente. (ACNUR, 2017)

**Branquitude:** Sistema de valores e comportamentos que toma o ser branco como "o modelo universal de humanidade", o representante de todas as pessoas. Esses valores levam a uma espécie de "cegueira social", fazendo com que grande parte das pessoas brancas não consiga enxergar a dor das pessoas que enfrentam discriminação étnico-racial. Tais valores contribuem também para o desenvolvimento de um certo sentimento de superioridade, muitas vezes não assumido, por parte de várias pessoas brancas com relação a outros grupos raciais. A branquitude faz com que muitos entendam como "natural" a desigualdade entre pessoas de diferentes pertencimentos raciais (CARREIRA, 2013 citada por ALMEIDA, 2019)

**Busca ativa:** Atividade realizada com o objetivo de identificar potenciais usuários dos serviços para inseri-los na rede de atendimento. (BELO HORIZONTE, 2007).

**Capacitação:** Atividade em que se busca aprimorar as habilidades dos

participantes para o desempenho de um trabalho específico.

**Caso:** Situação e/ou contexto identificado pela equipe técnica a partir da demanda trazida pela(o) cidadã(o) e que direciona a abordagem e o trabalho realizado pela equipe para o atendimento.

**Cidadã ou cidadão:** Usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal. (SÃO PAULO, 2018).

**Cidadania:** Situação de pleno pertencimento do indivíduo a uma comunidade política por meio de um status, isto é, situação social que lhe garante direitos e deveres, liberdades e restrições, poderes e responsabilidades.

**Cisgênero:** Pessoa cuja identidade de gênero não difere do sexo designado no nascimento.

**Comunidade:** População que compartilha de identidades comuns territoriais, culturais, sociais, econômicas, ambientais e outras. (BRASIL, 2013).

## D

**Demanda:** Manifestação de necessidades, apresentadas explicitamente pelo(a) cidadã(o) ou identificadas pelo profissional do serviço durante a sua abordagem. Não configura, necessariamente, o serviço que será ofertado no atendimento.

**Denúncia:** Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos

ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público. (BRASIL, 2019)

**Discriminação:** Qualquer distinção, exclusão ou restrição de preferência, que se baseia em qualquer fundamento como a cultura, a origem étnica, a nacionalidade, a orientação sexual, a religião, a deficiência ou outras características que não são relevantes para o assunto em questão. (DICIONÁRIO DO DESENVOLVIMENTO, 2016))

**Diversidade:** A diversidade é característica de qualquer grupo ou reunião de pessoas. As diferenças de caráter cultural, físico, social, intelectual, de gênero, faixa etária, entre tantas, estão presentes em todas as formas de agrupamento humano e, quando respeitadas, abrem caminho para a inclusão, o respeito e a vida democrática. A discussão sobre diversidade e Direitos Humanos é sustentada pela compreensão de que uma sociedade justa é aquela que reconhece as diferenças como características constituintes de qualquer grupo e se enriquece com elas, promovendo igualdade de direitos e justiça. Isso, porém, não deve se confundir com a ideia de que todos devem ser tratados do mesmo jeito. É preciso considerar as singularidades no desenvolvimento de políticas que atendam às necessidades e garantam os direitos de todos os grupos sociais. Trata-se de garantir vida digna para todos, independentemente das condições que possam apresentar, quaisquer que sejam. (CASTRO, 2020)

**Drag King:** Mulher que se veste com roupas masculinas com objetivos artísticos, performáticos e/ou profissionais. (SÃO PAULO, 2020)

**Drag Queen:** Homem que se veste com roupas femininas extravagantes para a apresentação em shows e eventos, de forma artística, caricata, performática e/ou profissional. (SÃO PAULO, 2020)

# E

**Economia solidária:** Conjunto de atividades econômicas – de produção, distribuição, consumo, poupança e crédito – organizadas sob a forma de autogestão. Trata-se de uma forma de organização da produção, consumo e distribuição de riqueza centrada na valorização do ser humano e caracterizada pela igualdade entre os trabalhadores. Os empreendimentos de economia solidária são geridos pelos próprios trabalhadores coletivamente de forma inteiramente democrática. Compreende uma variedade de práticas econômicas e sociais organizadas sob a forma de cooperativas, associações, clubes de troca, empresas autogestionárias, redes de cooperação, entre outras, que realizam atividades de produção de bens, prestação de serviços, finanças solidárias, trocas, comércio justo e consumo solidário. (OLIVEIRA, 2008)

**Elogio:** Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio. (BRASIL, 2019)

**Empoderamento:** Termo que se refere a uma gama de atividades, da assertividade individual até a resistência, protesto e mobilização coletivas, que questionam as bases das relações de poder. No caso de indivíduos e grupos cujo acesso aos recursos e poder são determinados por classe, casta, etnicidade e gênero, o empoderamento começa quando eles não apenas reconhecem as forças sistêmicas que os oprimem, como também atuam no sentido de mudar as relações de poder existentes. Portanto é um processo dirigido para a transformação da natureza e direção das forças sistêmicas que marginalizam as mulheres e outros setores excluídos em determinados contextos. (SARDENBERG, 2018 citada por BERTH, 2018)

**Encaminhamento:** É um procedimento de articulação realizado pelos profissionais técnicos do serviço com outros atores (serviços públicos, organizações da sociedade civil, empresas, etc) a fim de atender a demanda trazida pela(o) cidadã(o). O procedimento requer o estabelecimento prévio de fluxo de trabalho conjunto com os serviços aos quais o usuário será encaminhado e o acompanhamento do caso pela equipe do equipamento. (SÃO PAULO, 2012).

**Envelhecimento:** Fenômeno do processo da vida marcado por mudanças biopsicossociais associadas à passagem do tempo, ocorrendo de modo heterogêneo, multifacetado e multideterminado por influências individuais e socioculturais. (FERREIRA, 2010)

**Envelhecimento ativo:** Processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas. Permite que as pessoas percebam o seu potencial para o bem-estar físico, social e mental ao longo do curso da vida, e que participem da sociedade de forma ativa e contínua nas questões sociais, econômicas, culturais, espirituais e civis de acordo com suas necessidades, desejos e capacidades. (OMS, 2005)

**Equipamento:** Espaço com infraestrutura destinada a oferta de serviços públicos e atendimento ao cidadão. Pode estar em local fixo (imóvel) ou atuar de forma itinerante (unidade móvel).

**Equipe especializada de referência:** É a equipe de vinculação principal da pessoa atendida e responsável por seu acompanhamento. Pode ser definida pela natureza da demanda, dimensão territorial e ou vinculação da atendida.

**Equipe multiprofissional:** Grupo constituído por profissionais de diferentes áreas e saberes que, por meio da comunicação, da cooperação, do compartilhamento de informações e da interdisciplinaridade, tem por

finalidade potencializar ações e serviços prestados no equipamento. Entende-se que a interdisciplinaridade é uma das bases do trabalho em equipe, que requer a articulação de ações, a interação comunicativa entre os envolvidos, bem como a superação do isolamento de saberes. (BRASIL, 2013)

**Escuta ativa:** Abordagem que propõe a escuta atenta do interlocutor, cidadão, interpretando com atenção as informações fornecidas, seja de forma verbal ou não verbal. Prevê a demonstração de interesse genuíno pela fala do interlocutor durante o atendimento e assim, o estabelecimento de um vínculo com o mesmo. (IBC,2019)

**Escuta qualificada:** Estratégia de atenção que coloca o cidadão como tradutor de suas necessidades, estabelecendo níveis de compromisso e responsabilidade, mediante uma relação de confiança, em que o mesmo possa ser, além de ouvido, o elemento ativo na condução e decisão do caso. Envolve trabalho em equipe e a formulação de um plano de ação de garantia e defesa de direitos humanos, incluindo o acesso a serviços. (SÃO PAULO, 2019)

**Espaço para participação social:** Local em que ocorrem atividades de fomento à participação e controle social por meio do acesso a processos relacionados à gestão das políticas e serviços públicos.

**Espaço qualificado:** Ambiente que proporciona escuta qualificada por meio de atividades diversas mediadas por profissionais com conhecimento especializado para abordagem dos temas.

**Estágio:** Período que se permanece em uma empresa para aprendizagem e aprimoramento do cargo que se pretende ocupar definitivamente no futuro. (MICHAELIS, 2021).

**Estudo de caso:** Atividade técnica utilizada durante o processo de

acompanhamento da(o) cidadã(o), para elaboração de diagnóstico sobre determinado indivíduo, família e grupo, visando à realização de intervenções. Inclui coleta de dados sobre a história pessoal e social, discussão com demais profissionais técnicos do serviço, sistematização das informações e produção de conhecimento.

## F-H

**Fluência no idioma:** Capacidade de se comunicar em um idioma, não sendo necessário total domínio sobre a norma culta da língua.

**Formação:** Conjunto de práticas e atividades de caráter educativo estruturadas ofertadas com o objetivo de informar, capacitar e promover a reflexão sobre temas diversos e realizada a partir da perspectiva da educação em direitos humanos.

**Formação in loco:** Formação realizada em espaço externo ao serviço motivada por demanda de parceiros

**Formulário:** Instrumento de Monitoramento e Avaliação utilizado para coleta de informações sobre o serviço. Permite o registro padronizado e organizado dos dados pertinentes à gestão da política visando posterior organização e sistematização. Pode ser aplicado em formato físico ou eletrônico.

**Gay:** Geralmente usado para descrever um homem cuja atração romântica, emocional e / ou física é por outros homens, embora o termo também possa ser usado para descrever mulheres que se atraem a outras mulheres. (ACNUR, 2017)

**Gênero:** Formulado nos anos 1970, o conceito de gênero foi criado para distinguir a dimensão biológica da dimensão social. Embora a biologia

divida a espécie humana entre machos e fêmeas, a maneira de ser homem e de ser mulher é expressa pela cultura. Assim, homens e mulheres são produtos da realidade social e não decorrência direta da anatomia de seus corpos. (SÃO PAULO, 2020).

**Gestão de Pessoas:** Conjunto de práticas relativas ao desempenho e motivação das pessoas em seu ambiente de trabalho, com a finalidade de conduzir a equipe ao atingimento das suas metas na busca permanente da melhoria da qualidade dos serviços. (BELO HORIZONTE, 2007).

**Homem Trans:** É aquele que nasceu com sexo biológico feminino, mas possui uma identidade de gênero masculina e se reconhece como homem. (SÃO PAULO, 2020).

**Homofobia:** Pode ser definida como o medo, o desprezo, a antipatia, a aversão ou o ódio irracional aos homossexuais. É o termo geral normalmente utilizado para se referir ao preconceito e à discriminação em razão de orientação sexual contra gays. (SÃO PAULO, 2020).



**Identidade de Gênero:** Experiência interna e individual de gênero de cada pessoa, sentida profundamente, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento. Isto inclui a percepção pessoal de seu corpo e vários meios de expressão de gênero. (ACNUR, 2017)

**Igualdade Racial:** Princípio de que todas as pessoas, independentemente de sua raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, devem ter as mesmas chances de acesso a bens, serviços e oportunidades.

**Imigrante:** Todas as pessoas que se transferem de seu lugar de residência habitual em outro país para o Brasil, compreendendo imigrantes laborais,

estudantes, pessoas em situação de refúgio, apátridas, bem como suas famílias, independentemente de sua situação imigratória e documental. (SÃO PAULO, 2016).

**Inclusão produtiva:** Termo utilizado para sintetizar a articulação de ações e programas que favorecem a inserção no mundo do trabalho por meio do emprego formal, do empreendedorismo ou de empreendimentos da Economia Solidária. Compreende, por exemplo, iniciativas de apoio a microempreendedores e a cooperativas de economia solidária, bem como de oferta de qualificação profissional e Intermediação de Mão de Obra que visam à colocação dos usuários(as) em postos de emprego com Carteira de Trabalho e Previdência Social assinada. (BRASIL, 2015).

**Indicadores de monitoramento e avaliação do serviço:** Medidas usadas para transformar conceitos abstratos em informações passíveis de análise e quantificação. Em outras palavras, transformam aspectos da realidade e do trabalho realizado em números, médias, razões, proporções, taxas, tornando possível sua observação, acompanhamento e avaliação. No âmbito dos serviços de Direitos Humanos os indicadores de monitoramento são entendidos como as medidas sobre o trabalho realizado para as quais não há estabelecidos valores como parâmetros de referência (meta) para execução. E indicadores de avaliação são as medidas que dispõe de valores como parâmetros de referência para execução (meta). (BRASIL, 2015).

**Informação:** No contexto do atendimento compreende atividade menos complexa e mais impessoal que a orientação, consistindo em uma transmissão de conteúdo mais objetiva. Indica os passos do processo para acessar o serviço, mas não requer escuta qualificada.

**Injúria Racial:** Consiste na ofensa à dignidade ou decoro de alguém, utilizando-se elementos referentes à raça ou cor. É considerada um crime contra a honra. (CNJ, 2015)

**Interculturalidade:** Interação entre culturas de uma forma recíproca, favorecendo o seu convívio e integração numa relação baseada no respeito pela diversidade e no enriquecimento mútuo. (PACHECO, 1997).

**Intersetorialidade:** Modo de gestão desenvolvido por meio de processo sistemático de articulação, planejamento e cooperação entre os distintos setores da sociedade e entre as diversas políticas públicas para intervir nos determinantes sociais. É uma prática social construída para enfrentar os limites da cultura organizacional, marcada historicamente por ações isoladas e setorializadas onde os serviços, produtos e ações são ofertados separadamente. Constitui-se em estratégia, articulada entre saberes e práticas, que busca a convergência entre recursos humanos, financeiros, políticos e organizacionais. A intersectorialidade tem como princípios a corresponsabilidade, a cogestão e a coparticipação entre os diversos setores e políticas em prol de um projeto comum. (AKERMAN, 2014)

**Intersexo:** Uma pessoa com variações corporais em relação às normas culturalmente estabelecidas de masculinidade e feminilidade, incluindo variações no nível de cromossomos, na genitália ou em características sexuais secundárias. Substitui "hermafrodita". (ACNUR, 2017)

**Intolerância:** Comportamento caracterizado pela falta de habilidade ou vontade em reconhecer e respeitar diferenças em crenças e opiniões. Em um sentido político e social, intolerância é a ausência de disposição para aceitar pessoas com pontos de vista diferentes. (FANTINI, 2012).

**Laboratório de novas práticas:** Ambiente colaborativo voltado ao compartilhamento de novos conhecimentos e ideias com o objetivo de criar condições favoráveis para o desenvolvimento de práticas inovadoras.

**Lésbica:** Uma mulher cuja atração romântica, emocional e / ou física é por outras mulheres. (ACNUR, 2017)

**Lesbofobia:** É o termo específico normalmente utilizado para se referir ao

preconceito e à discriminação em razão de orientação sexual de Lésbicas. (SÃO PAULO, 2020)

**LGBTI+:** Sigla internacionalmente utilizada para se referir aos cidadãos e cidadãs Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais, Homens Trans, Intersexuais e o + significando todas as outras orientações sexuais e identidades de gênero. (SÃO PAULO, 2020)

**LGBTIfobia:** Pode ser definida como o medo, o desprezo, a antipatia, a aversão ou o ódio irracional à pessoas LGBTI+. É o termo geral normalmente utilizado para se referir ao preconceito e à discriminação em razão de orientação sexual e/ou identidade de gênero.

## M-O

**Manifestação:** 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. (SÃO PAULO, 2019)

**Modelo de governança:** Sistema pelo qual a organização é gerenciada, monitorada e avaliada. Apresenta as funções dos atores envolvidos na sua gestão e estabelece os padrões de relacionamento entre eles.

**Monitoramento e Avaliação:** São processos analíticos organicamente articulados, que se complementam no tempo, com o propósito de gerar informações sobre a operação dos serviços. Entende-se monitoramento como uma atividade gerencial interna, realizada sistematicamente durante o período de execução e operação dos serviços, que visa saber como a intervenção evolui ao longo do tempo. Faz uso de dados da gerência do projeto sobre metas iniciais, indicadores e resultados associados aos programas permitindo examinar como a implementação está sendo

realizada, se está atingindo seus objetivos e/ou se está enfrentando algum tipo de problema que impede o seu pleno alcance. Ao contrário do monitoramento, a avaliação não é um processo contínuo. Trata-se de uma atividade pontual que tem a finalidade de subsidiar decisões, apresentar recomendações, prestar contas à sociedade e extrair lições para o aprimoramento das políticas. (BRASIL, 2015)

**Mulher Transexual:** É aquela que nasceu com sexo biológico masculino, mas possui uma identidade de gênero feminina e se reconhece como mulher. (SÃO PAULO, 2020).

**Nome Social:** Prenome adotado pela pessoa travesti e transexual, que corresponde à forma pela qual se reconhece, identifica-se, é reconhecida e denominada por sua comunidade. (SÃO PAULO, 2020).

**Oficina:** Atividade coletiva que propicia a construção de um determinado conhecimento ou vivência por meio de recursos lúdicos, interativos e reflexivos a fim de facilitar a reorganização das formas de pensar, sentir e agir dos participantes. Também pode ser denominada Workshop.

**Orientação:** Procedimento realizado pela equipe técnica durante o atendimento especializado no qual há transmissão de informações personalizada dada a partir da escuta da(o) cidadã(o) e realização de pesquisa sobre o caso e formas de atendê-lo.

**Orientação Sexual:** É a atração afetiva e/ou sexual que uma pessoa manifesta em relação à outra, para quem se direciona, involuntariamente, o seu desejo. (SÃO PAULO, 2020).

## P-Q

**Palestra:** Atividade que propõe a abordagem / apresentação de um conteúdo de forma expositiva a um grupo de pessoas.

**Participação social:** Processo de interação que visa possibilitar o exercício do protagonismo dos indivíduos tornando-os sujeitos conscientes de suas ações e potencialidades para intervenção sobre problemas comuns, fortalecendo a relação entre comunidade e gestão pública. (BRASIL, 2013).

**Perda ambígua:** Perda ambígua é uma perda sem verificação oficial de vida ou morte e, portanto, sem fechamento. Ocorre quando uma pessoa está desaparecida sem nenhuma clareza sobre sua ausência ou presença. De acordo com Pauline Boss (2017), a perda ambígua é o tipo mais estressante de perdas devido ao fato de não ter prova de encerramento.

**Pessoa Desaparecida:** Todo ser humano cujo paradeiro é desconhecido, não importando a causa de seu desaparecimento, até que sua recuperação e identificação tenham sido confirmadas por vias físicas ou científicas. (BRASIL, 2019)

**Pessoa em situação de calçada:** Pessoa em condição de pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, sem que seja assistida regularmente por qualquer política de acolhimento da rede socioassistencial.

**Pessoa Idosa:** Indivíduo com idade igual ou superior a 60 anos. (BRASIL, 1994)

**Pessoa Não Binária:** Termo associado a pessoas cuja identidade ou expressão de gênero não se limita às categorias “masculino” ou “feminino”. Algumas pessoas não-binárias podem sentir que seu gênero está “em algum lugar entre homem e mulher”, segundo a GLAAD (Gay & Lesbian Alliance Against Defamation) , ou até podem definir seu gênero de maneira totalmente diferente — e distante — destes dois polos. Não é, necessariamente, sinônimo de transgênero ou transexual. Uma pessoa não-binária também pode se apresentar como “genderqueer” ou afirmar que tem identidade de gênero “não-conformista”. (MARTINS, 2018)

**População em situação de rua:** Grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL, 2009)

**Preconceito:** Juízo pré-concebido, que se manifesta numa atitude discriminatória perante pessoas, crenças, sentimentos e tendências de comportamento. É uma ideia formada antecipadamente e que não tem fundamento crítico ou lógico. (NÚÑEZ, 2019)

**Procura espontânea:** Busca pelo serviço que ocorre quando o cidadão acessa o equipamento, sem ter sido alvo de qualquer ação de incentivo ou encaminhamento anterior.

**Psicossocial:** Abordagem realizada pela técnica de psicologia visando o atendimento e efetivação dos direitos sociais, se utilizando de conhecimentos oriundos da psicologia. Diferencia-se do atendimento psicoterápico – em casos que se verifique a necessidade desse tipo de atendimento, a profissional deve orientar a pessoa atendida para serviços na rede de saúde ou outras instituições que ofereçam psicoterapia.

**Público:** Indivíduos ou grupos a quem se direcionam as ações dos serviços, com prioridade. Não exclui a possibilidade de acesso ao serviço por outros grupos sociais.

**Qualificação profissional:** Objetivo de atividades que visam desenvolver ou aprimorar os atributos e características necessárias para a inclusão produtiva dos participantes bem como, adquirir conhecimentos visando a melhor realização de uma atividade profissional / trabalho.

## R

**Racismo:** Conjunto de práticas de pessoas de uma determinada raça/etnia que, estando em situação de favorecimento social, coloca outra(s) raça(s) em situação desfavorável, enquanto exalta, direta ou indiretamente, a sua própria. Essas práticas podem ser conscientes ou não, propositais ou não. (GELÉDES, 2016).

**Racismo estrutural:** Conjunto de práticas, hábitos, situações e falas embutido em nossos costumes e que promove, direta ou indiretamente, a segregação ou o preconceito racial. Pressupõe a compreensão do racismo como um fenômeno conjuntural, ou seja, algo que perpassa todas as esferas de poder (públicas e/ou privadas) e promove a naturalização daquilo que não é "natural", mas algo construído histórica e socialmente por relações de opressão. (GELÉDES, 2016).

**Racismo institucional:** É quando a prática racista se manifesta institucionalmente, seja na esfera pública ou privada. Isso faz com que negros, indígenas e imigrantes "não-brancos" sejam preteridos em relação à saúde, educação e, no tocante à segurança, tornem-se alvo ou sejam negligenciados. (GELÉDES, 2016).

**Reclamação:** O usuário expressa descontentamento com um serviço

prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável. (BRASIL, 2019)

**Rede:** Conjunto formado por diferentes agentes que atuam de forma articulada em busca de um objetivo comum.

**Rede de atendimento local:** Conjunto formado por diferentes órgãos e equipamentos que atuam de forma articulada para atendimento ao cidadão em um território ou área de abrangência comum.

**Rede de Proteção e Defesa de Direitos:** Articulação do grupo ampliado de serviços e órgãos públicos e entidades não governamentais que atuam na defesa dos Direitos Humanos e no tratamento de casos de violações de direitos.

**Registro:** Procedimento em que as informações sobre uma atividade ou atendimento são anotados ou catalogados em bases ou plataformas direcionadas a esta finalidade.

**Religião de Matriz Africana:** Religiões de matriz africana são aquelas cuja essência teológica e filosófica são oriundas das tradicionais religiões vivenciadas no continente africano, e podem ser divididas em dois tipos: as tradicionais africanas e as afro-americanas. (ALESP, 2010). No Brasil, as religiões de matrizes africanas têm sido, historicamente, perseguidas e discriminadas, assim como, caracterizam-se como cenários de lutas e resistências da população negra na defesa da continuidade de suas heranças culturais. Também é histórica a luta dos movimentos sociais negros contra a intolerância, num árduo empreendimento para que a pauta sobre o respeito às religiões de matrizes africanas fosse incorporada, nos discursos da luta antirracista, considerando-as importantes aliadas.

**Retificação de registro civil:** É o pedido feito por Transexuais e Travestis para a modificação de nome.

**Roda de Conversa:** Atividade coletiva que tem como objetivo promover a reflexão dos indivíduos participantes por meio da troca de experiências entre eles. Pode ocorrer de forma mediada/guiada ou livre.

## S

**Sensibilização:** Conjunto de práticas e atividades de caráter lúdico e informativo realizadas a partir da perspectiva da educação em direitos humanos com o objetivo de promover a reflexão sobre temas diversos.

**Serviço:** Benefício, atividade ou produto ofertado ao cidadão pelo poder público por meio do atendimento.

**Sexo Biológico:** Conjunto de informações cromossômicas, órgãos genitais, capacidades reprodutivas e características fisiológicas secundárias que distinguem “machos” e “fêmeas”. Há também pessoas que nascem com uma combinação diferente destes fatores, e que podem apresentar características de ambos os sexos. Essas pessoas são chamadas de Intersexos. (SÃO PAULO, 2020).

**Sistema de Garantia de Direitos:** O Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente constitui-se na articulação das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil, na aplicação de instrumentos normativos e no funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos da criança e do adolescente, nos níveis federal, estadual, distrital e municipal. (CONANDA, 2006).

**Sugestão:** Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

**Supervisão Técnica Externa:** Supervisão Técnica de caráter auxiliar

realizada com a participação de agentes externos ao poder público, considerando o seu notório saber, especialização e experiência na temática.

## T-U

**Técnico(a):** Profissional com conhecimento especializado para atuação na função desempenhada.

**Território:** Um espaço vivo, geograficamente delimitado e ocupado por uma população específica, contextualizada em razão de identidades comuns, sejam elas culturais, sociais ou outras. (BRASIL, 2009).

**Tráfico de pessoas:** Ato violento que consiste em recrutamento, transporte, transferência, alojamento ou recolhimento de pessoas para fins de exploração, podendo ocorrer por meio de ameaça, uso da força física ou de outras formas de coação, rapto, fraude, engano, abuso de autoridade e aproveitamento de situação de vulnerabilidade. A exploração pode incluir exploração sexual, trabalhos ou serviços forçados, escravidão ou práticas similares, servidão, ou remoção e comercialização de órgãos. O tráfico de pessoas pode ocorrer dentro de um mesmo país. (BRASIL, 2013).

**Transexual:** Pessoa que possui uma identidade de gênero diferente do sexo biológico. Homens e mulheres transexuais podem manifestar a necessidade de realizar modificações corporais por meio de terapias hormonais e intervenções médico-cirúrgicas, com o intuito de adequar seus atributos físicos (inclusive genitais - cirurgia de redesignação sexual) à sua identidade de gênero. Entretanto, nem todas as pessoas transexuais manifestam esse tipo de necessidade. (SÃO PAULO, 2020).

**Transfobia:** Trata-se do preconceito e da discriminação em razão da identidade de gênero, contra travestis e transexuais. (SÃO PAULO, 2020)

**Transgênero:** Terminologia normalmente utilizada para descrever pessoas que transitam entre os gêneros. Contudo, há quem utilize esse termo para se referir apenas àquelas pessoas que não são nem travestis e nem transexuais, mas que vivenciam os papéis de gênero de maneira não convencional. (SÃO PAULO, 2020)

**Transversalidade:** Conceito que propõe a incorporação de perspectivas de análise específicas às práticas e políticas públicas de diferentes setores visando garantir maior equidade. Tradicionalmente tem sido aplicada no setor público considerando as perspectivas de gênero e de combate ao racismo. (REINACH, 2013)

**Travesti:** Pessoa que nasce com o sexo masculino e tem identidade de gênero feminina. Não possui desconforto com o sexo biológico de nascimento, nem com a ambiguidade de traços corporais femininos e masculinos, assumindo papel de gênero diferente daquele imposto pela sociedade. Muitas travestis modificam seus corpos por meio de terapias hormonais, aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, mas, em geral, não desejam realizar a cirurgia de redesignação sexual (conhecida como “mudança de sexo”). (SÃO PAULO, 2020)

## V-Z

**Velhice:** Etapa da vida definida pelo critério etário, assim como a infância, adolescência e vida adulta, com início estabelecido pela ONU (1982) a partir dos 60 anos em países subdesenvolvidos e 65 anos em países desenvolvidos.

**Vínculo social:** Relação estabelecida entre indivíduos reciprocamente e que contribui para a socialização das partes por meio da participação em grupos sociais diversos como a família e a comunidade.

**Violação de Direitos:** Atentado aos direitos do cidadão, por ação ou omissão, que infrinja norma ou disposição legal, ou contratual, podendo se dar através de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão. (BELO HORIZONTE, 2007).

**Violação Institucional de Direitos Humanos:** Violação de direitos humanos fundamentais que decorra da ação ou omissão de agente público da administração direta ou indireta, seja ela municipal, estadual ou federal, ou ainda da ação ou omissão de funcionário de organização da sociedade civil parceira da Prefeitura de São Paulo. (SÃO PAULO, 2019).

**Violência:** Fenômeno social abrangente que pode ser difuso e/ou concreto e que caracteriza-se, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), como “uso intencional da força física ou do poder real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha qualquer possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação.” Pode ser de diferentes naturezas, das quais ressalta-se a violência física, verbal, psicológica, sexual, moral, patrimonial. (KRUG, 2002).

**Vivência profissional:** Tempo dedicado à prática voluntária e/ou observação de uma atividade profissional a fim de permitir o ganho de vivência nela para aprendizagem e aprimoramento da pessoa participante. Deve ocorrer de forma supervisionada e orientada, mas não configura como um estágio, formalmente.

**Vulnerabilidade:** Conceito que define a situação de risco a que são submetidos indivíduos ou grupos devido a fatores sociais, econômicos, ambientais e que favorecem a sua exclusão ou inabilitam e invalidam, de maneira imediata ou no futuro, a satisfação de seu bem-estar. (BELO HORIZONTE, 2007).

## SOBRE OS FLUXOGRAMAS

Ao fim de cada Procedimento Operacional Padrão descrito nos Manuais de Atendimento é possível acessar os desenhos dos processos de trabalho dos serviços descritos, os quais foram denominados fluxogramas dos serviços. Nesses fluxogramas são utilizadas notações, as quais podem ser definidas como a escrita simplificada ou abreviada por meio de sinais convencionados. No mapeamento e desenho de processos, é comum a utilização de uma notação gráfica, que registra a lógica das atividades e toda a informação necessária para que um processo seja analisado, melhorado e executado. Existem várias notações disponíveis para o desenho de um processo de trabalho, mas a notação gráfica utilizada na Tipificação da Rede de Atendimento é a denominada BPMN, sigla para Business Model and Notation (Notação para Mapeamento de Processos de Trabalho).

Para melhor compreensão dos fluxogramas, apresentamos os principais ícones gráficos utilizados nos fluxogramas e seus significados no quadro Legenda dos fluxogramas.

NOTAÇÃO	NOME	SIGNIFICADO
	Evento de início	Marca o ponto de partida do fluxo do processo de trabalho
	Evento de início de subprocesso	Marca o ponto de partida do fluxo do subprocesso de trabalho
	Evento de fim	Indica quando um caminho do processo ou um subprocesso finaliza
	Evento temporizador	Indica que o processo inicia a cada ciclo de tempo ou em uma data/hora específica
	Evento de mensagem	Indica quando há um fluxo de mensagem
	Evento de vínculo ou enlace	Permite conectar duas seções do processo, ou seja, atua como conector entre "páginas" de um diagrama

	Atividade	É um passo dentro do processo. Representa o trabalho realizado dentro de uma organização e consome recursos (tais como tempo e dinheiro)
	Subprocesso	Indica que, para evitar que o fluxo do processo de trabalho ficasse demasiado complexo, ele foi dividido em uma hierarquia de subprocessos
	Gateway exclusivo	Representa um ponto de decisão onde apenas um caminho dos vários possíveis pode ser escolhido
	Gateway paralelo	Utilizado quando várias atividades podem ser realizadas concorrentemente ou em paralelo. Em um fluxo paralelo, cada caminho é executado ao mesmo tempo que os demais. O gateway paralelo é usado para dividir e para reunir (sincronizar) fluxos paralelos
	Raia ou pool	Contém o processo de trabalho
	Pista ou lane	É uma partição horizontal dentro do processo, utilizada para separar as atividades a cargo de cada responsável
	Objeto de dados	Indica quando há produção de um documento (ex: encaminhamento) relacionado à atividade
	Armazenamento de dados	Indica a produção de uma informação que alimenta um banco de dados (ex: formulário de atendimento)
	Anotações	Informação complementar para realização da atividade

## REFERÊNCIAS

ACNUR BRASIL. Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados. **Cartilha Informativa sobre a Proteção de Pessoas Refugiadas e Solicitantes de Refúgio LGBTI**. Campanha Livres & Iguais. Brasília, DF: 2017. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Cartilha-informativa-sobre-a-prote%C3%A7%C3%A3o-de-pessoas-refugiadas-e-solicitantes-de-ref%C3%BAgio-LGBTI-ACNUR-2017.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2021.

AKERMAN, Marco et al. Intersetorialidade? IntersetorialidadeS!. In: **Ciência & Saúde Coletiva** [online], vol.19, n.11, p. 4291-4300, 2014. ISSN 1413-8123.

ALESP (Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo). **Solenidade homenageia religiões de matriz africana**. São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/?id=289383>. Acesso em: 06 ago. 2021.

ALMEIDA, Élida Lima de. Anti-colonizar os afetos da branquitude no feminismo Brasileiro. In.: **Brazil Journal of Development**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 1603-1610, jan. 2019. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/viewFile/1142/997>. Acesso em: 01 jun. 2021.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social. **Dicionário de termos técnicos da assistência social**. Belo Horizonte: ASCOM, 2007. 132 p. Disponível em: [https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/suas/dicionario\\_de\\_termos\\_tecnicos\\_da\\_assistencia\\_social\\_2007.pdf](https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/suas/dicionario_de_termos_tecnicos_da_assistencia_social_2007.pdf). Acesso em: 20 set. 2020.

BERTH, Joice. **O que é: empoderamento?**. Belo Horizonte, MG: Letramento, 2018.

BOSS, Pauline. Families of the missing: Psychosocial effects and therapeutic

approaches. In: **International Review of the Red Cross**, 99 (2), 519–534, 2017.

BRASIL. Presidência da República. **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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8842.htm). Acesso em: 07 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10098-19-dezembro-2000-377651-normaatualizada-pl.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.812, de 16 de março de 2019**. Institui a Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/686966321/lei-13812-16-marco-2019>. Acesso em: 07 jun. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios**. 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Glossário temático: **Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde** (SomaSUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. 64 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Vigilância

em Saúde. **Glossário temático: promoção da saúde**. 1. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013. 48 p. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario\\_tematico\\_promocao\\_saude.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_tematico_promocao_saude.pdf). Acesso em: 01 mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). **Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo**. Brasília, DF: 2019. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>. Acesso em: 09 ago. 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de estudos do Curso em Conceitos e Instrumentos para o Monitoramento de Programas**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Inclusão Produtiva Urbana**. Brasília, DF: Secretaria Especial do Desenvolvimento Social, 2015. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/brasil-sem-miseria/inclusao-produtiva-urbana-1>. Acesso em: 01 dez. 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, DF: 2013. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 04 set. 2020.

CASTRO, Maria da Paz et al. **Diversidade e discriminação**. 4. ed. São Paulo, SP: Vlado Educação, 2020.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). **Conheça a diferença entre racismo e injúria racial**. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2015. Disponível em: <https://cnj.jusbrasil.com.br/noticias/195819339/conheca-a-diferenca-entre-racismo-e-injuria-racial>. Acesso em: 01 jun. 2021.

CONANDA (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente). **Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006**. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente.

DISCRIMINAÇÃO. In: **Dicionário do Desenvolvimento**. Compass – Manual para a Educação para os Direitos Humanos com jovens - Conselho da Europa, 2016. Disponível em: <https://ddesenvolvimento.com/portfolio/discriminacao/>. Acesso em: 01 jul. 2021.

ESTÁGIO. In: **Dicionário Michaelis**. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Brasil: Editora Melhoramentos, 2021. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/estagio>. Acesso em: 8 jun. 2021.

FANTINI, João Angelo. Aquarela da intolerância: racialização e políticas de igualdade no Brasil. In: **Leitura Flutuante**: Revista do Centro de Estudos em Semiótica e Psicanálise, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 59-84, 2012. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/leituraflutuante/article/view/11130/8161>. Acesso em: 30 ago. 2019.

FERREIRA, Olivia Galvão Lucena et al. Significados atribuídos ao envelhecimento: idoso, velho e idoso ativo. In: **Psico-USF**, v. 15, n. 3, p. 357-364, set./dez. 2010, Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/wgybQfQNZhjrkG63Kfh9mFw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 jun. 2021.

GELEDÉS. Sobre Racismo e Suas Múltiplas Manifestações. In: **Portal GELEDÉS**: Instituto da Mulher Negra, 2016. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/sobre-racismo-e-suas-multiplas-manifestacoes/>. Acesso em: 04 jun. 2021.

IBC (Instituto Brasileiro de Coaching). **Escuta ativa: entenda o que é e como desenvolvê-la no ambiente de trabalho**. Brasil, 2019. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/escuta-ativa-entenda-como-desenvolve-la-ambiente-de-trabalho>. Acesso em: 01 jun. 2021.

KRUG, E. G. et al. (Org.). **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Geneva: Organização Mundial da Saúde, 2002.

MARTINS, Geiza. **Glossário de gênero: entenda o que é cis, trans, não-binário e mais**. Universa: 2018. Disponível em: <https://www.uol.com.br/universa/noticias/redacao/2018/03/19/glossario-de-genero-entenda-o-que-significam-os-terminos-cis-trans-binario.htm>. Acesso em: 07 jun. 2021.

MEDEIROS, Juliana. A Instrumentalidade na prática do Assistente Social. In: **Blog do GESUAS**. Viçosa, MG: 2017. Disponível em: <https://www.gesuas.com.br/blog/a-instrumentalidade/>. Acesso em: 11 mai. 2021.

NÚÑEZ, Benigno. **Os diversos tipos de preconceito e os impactos no ordenamento jurídico**. Brasil: 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/75478/os-diversos-tipos-de-preconceito-e-os-impactos-no-ordenamento-juridico>. Acesso em: 04 mai. 2021.

OLIVEIRA, Paulo de Salles. Economia solidária - Entrevista com Paul Singer. In: **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 22, n. 62, p. 289-314, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142008000100020&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142008000100020&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 17 jul. 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Envelhecimento ativo: uma política de saúde**. Brasília, DF: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento\\_ativo.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_ativo.pdf). Acesso em: 01 jun. 2021.

PACHECO, Natércia. Interculturalismo e Formação de Professores. In: SANTOS, M.; CARVALHO, A. (Dir.) **Interacção cultural e aprendizagem**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1997.

PENA, Rodolfo F. Alves. O que é cidadania?. In: **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/geografia/o-que-e-cidadania.htm>. Acesso em: 04 jun. 2021.

REINACH, Sofia. **Gestão transversal das políticas públicas no âmbito federal brasileiro: uma leitura inicial**. Dissertação. Fundação Getúlio Vargas: Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 2013. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10667/Dissertacao%20Sofia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 09 ago. 2021.

REIS, Toni (org). **Manual de Comunicação LGBTI+**. 2. ed. Curitiba, PR: Aliança Nacional LGBTI / GayLatino, 2018. Disponível em: <https://www.grupodignidade.org.br/wp-content/uploads/2018/05/manual-comunicacao-LGBTI.pdf>. Acesso em: 04 set. 2020.

SÃO PAULO. Governo do Estado. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. **Diversidade sexual e cidadania LGBTI+**. 4. ed. São Paulo: SJC/SP, 2020. 56 p. Disponível em: [http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/lgbt/cartilha\\_diversidade.pdf](http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/lgbt/cartilha_diversidade.pdf). Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 16.478, de 08 de julho de 2016**. Institui a Política Municipal para a População Imigrante. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-16478-de-08-de-julho-de-2016/>. Acesso em: 09 ago. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais: Proteção Social Básica**. São Paulo, SP: Secretaria Municipal de Assistência Social, 2012. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia\\_social/arquivos/norma\\_tecnica.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/norma_tecnica.pdf). Acesso em: 07 jun. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria SMDHC nº 2, 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: 09 ago. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. 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#!>. Acesso em: 09 ago. 2021.



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

