



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

REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS

**SERVIÇO DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA PARA PESSOAS EM
SITUAÇÃO DE RUA**

MANUAL DE ATENDIMENTO

FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Bruno Covas / Ricardo Nunes

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC)

Ana Claudia Carletto

Coordenação de Políticas para população em situação de rua (CPPSR)

Giulia Pereira Patitucci

Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)

Raissa Monteiro Saré

Concepção e Organização

Amanda Theodoro de Souza

Grupo de Trabalho

Diego dos Santos Veiga Silva

Juliana Veshagem Quarenta

Luiz Tokuzi Kohara

Renê Ivo Gonçalves

Rosangela Helena Pezoti

Sheila Costa Marcolino

Thaís Domingos Rocha Graciano

Vivian Lima da Silva

Assessoria de Comunicação (ASCOM)

Eliza Raquel Souza - Projeto Gráfico e Diagramação

Beto Cavalcante - Coordenador de Criação

Cesar Guerrero - Coordenador de Comunicação

APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda a serem abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica, Casa Eliane de Grammont. Também comemoramos os 12 anos do primeiro serviço especializado de prevenção e combate ao racismo, bem como a recente expansão e consolidação de uma rede mais ampliada e diversa de serviços atuantes na promoção e defesa de direitos de imigrantes e refugiados, pessoas idosas, população LGBTI+, pessoas desaparecidas, pessoas em situação de rua, de povos tradicionais e indígenas, além de mulheres e pessoas vítimas de racismo. Por outro lado, a despeito dessa ampliação, percebemos nos últimos anos que não bastaria uma atuação setorial e especializada para atender e promover direitos humanos em uma metrópole complexa e desigual como São Paulo. Era necessário uma abordagem, um olhar, que considerasse a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas vulnerabilidades na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(ao) cidadã(o) dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, bem como a consulta aos diversos materiais, normas e guias já produzidos no passado, como a “Norma Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo” (2011) e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

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

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

Boa leitura!

Ana Claudia Carletto - Secretária Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

SUMÁRIO

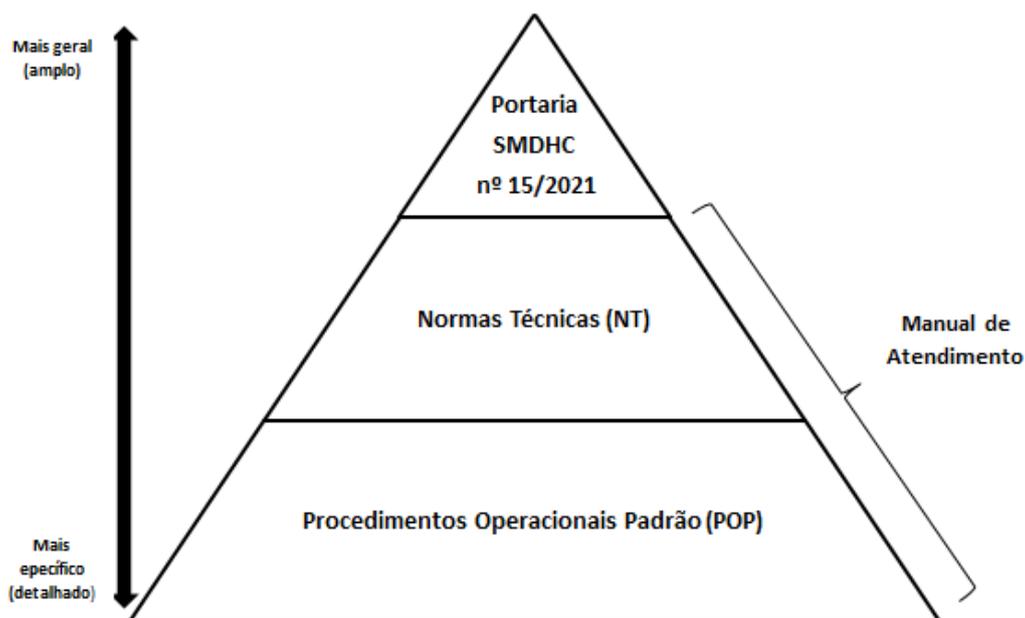
INTRODUÇÃO	6
NORMA TÉCNICA	8
PERFIL DO EQUIPAMENTO	9
Contexto de criação do equipamento	9
Principais documentos e legislação de referência	11
Objetivos do equipamento.....	12
Princípios para o atendimento.....	13
Diretrizes para prestação dos serviços	14
Direitos da(o) cidadã(o) que acessa o serviço e orientações	16
OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS	18
Serviços ofertados	18
Recursos necessários para oferta dos serviços.....	22
ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE	28
Diretrizes para atuação em rede.....	28
Potenciais parceiros para atuação em rede	29
SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	33
Supervisão.....	33
Monitoramento e Avaliação	33
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO	37
ATENDIMENTO INICIAL	38
Procedimento	38
Quadro síntese.....	39
Fluxograma	40
ATIVIDADES PARA INCLUSÃO PRODUTIVA E GERAÇÃO DE RENDA	41
Procedimento	41
Quadro Síntese	42
Fluxograma	42
ATIVIDADES COLETIVAS SOCIOCULTURAIS E EDUCATIVAS	43
Procedimento	43
Quadro síntese.....	44

Fluxograma	45
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	46
Procedimento	46
Quadro síntese.....	47
Fluxograma	48
ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE	49
Procedimento	49
ANEXOS	50
REFERÊNCIAS	50

INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do **SERVIÇO DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**. Para facilitar a leitura, o material foi dividido entre a Norma Técnica (NT), que abrange a organização para gestão do serviço, do espaço e da atuação em rede, e o Procedimento Operacional Padrão (POP) que detalha e oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

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



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

No POP, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (**Procedimentos**)¹, da consolidação das macroetapas da operação (**Quadros sínteses**) e de diagramas que indicam o processo de atendimento descrito considerando desde o acesso da(o) cidadã(o) ao serviço, até sua saída (**Fluxogramas**). O trabalho foi segmentado nas rotinas para:

- 1) Atendimento inicial (triagem);
- 2) Atividades de inclusão produtiva para geração de renda por meio da reciclagem com orientação e apoio para auto-organização e gestão do trabalho;
- 3) Atendimento especializado e multidisciplinar visando o fortalecimento da autonomia e superação da situação de vulnerabilidade social e violação de direitos;
- 4) Atividades coletivas socioculturais e educativas com foco na qualificação profissional, fortalecimento da autonomia, promoção da cidadania e divulgação sobre direitos e formas de participação política;
- 5) Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática e realização de projetos de economia solidária e inclusão produtiva com a população em situação de rua.

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

NORMA TÉCNICA

PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Serviço de Inclusão Social e Produtiva é um equipamento público referenciado na oferta de estratégias de inclusão social e produtiva coletivas para população em situação de rua visando a garantia de acesso a serviços, o seu desenvolvimento pessoal, profissional e a retomada da autonomia. Também atuam junto a agentes públicos e privados visando ampliar e disseminar o conhecimento sobre reciclagem e educação ambiental e apoiar o desenvolvimento das organizações de catadores de materiais recicláveis

Público do equipamento

1. Pessoas em situação de rua²;
2. Agentes públicos e privados interessados na temática de reciclagem e educação ambiental e/ou que atuem com a população em situação de rua.

Horário de funcionamento

Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00.

Contexto de criação do equipamento

Os serviços de Inclusão Social e Produtiva foram implantados a partir da experiência de iniciativas de cooperativas autônomas de reciclagem de materiais reaproveitáveis junto a pessoas em situação de rua, por meio da formação de grupos como a Coorpel (Cooperação na Reciclagem de Papel, Papelão e Materiais Reaproveitáveis) e a Coopere-Centro, cujo trabalho era acolher catadores e pessoas em situação de rua e implementar coleta seletiva em conjunto com trabalho social.

A partir dessas experiências, o serviço de inclusão social e produtiva foi institucionalizado como um serviço público municipal em 2010, no âmbito da rede de serviços socioassistencial da cidade, por meio da portaria nº46/SMADS/2010, na qual foi

² Nos casos em que o serviço for demandado por pessoas com idade inferior a 18 anos, crianças e adolescentes, deve ser ofertado o acolhimento inicial e avaliado o melhor encaminhamento, a partir de protocolo específico de atendimento a esse público, envolvendo os serviços e órgãos do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente.

enquadrado como equipamento da Rede De Proteção Especial - Média Complexidade sendo um

Serviço com foco no investimento econômico e social de grupos populares, a partir de iniciativas de capacitação que lhes garantam meios para o desenvolvimento da capacidade produtiva e de gestão, a fim de viabilizar a transição de pessoas/ famílias e grupos em situação de vulnerabilidade e risco, para a situação de autonomia, possibilitando acesso a condições mínimas de sobrevivência e elevação do padrão de qualidade de vida. O serviço deve estar articulado com as demais políticas setoriais.

Desde então, por meio de atividades coletivas, experiência temporária de geração de renda com reciclagem, oficinas de formação, cidadania, educação ambiental e acompanhamento social, o serviço tem buscado apoiar seus participantes para que reorganizem a sua vida pessoal e tenham acesso a políticas públicas de inclusão, promovendo uma “reviravolta” em suas vidas. A metodologia do programa compreende que quem está em situação de rua, precisa de um espaço para ser valorizado e estimulado a desenvolver suas potencialidades e buscar seus objetivos e sonhos.

Assim, em 2020, verificando-se a necessidade de ampliação do seu escopo de atuação e sua maior integração a outras políticas de promoção da cidadania do público atendido, os serviços de inclusão foram transferidos para gestão da SMDHC por meio do decreto municipal nº 59.927 de 01 de dezembro de 2020, tornando-se assim, parte da rede de atendimento de direitos humanos tendo o seu funcionamento pautado pela legislação que organiza esses serviços.

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 nº 592, DE 6 de julho de 1992.

Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

FEDERAL E ESTADUAL

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

Decreto Federal nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009 (Política Nacional para a População em Situação de Rua).

Lei Federal nº 12.305 de 02 de agosto de 2010 - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.

Lei Estadual nº 16.544 de 06 de outubro de 2017 (Política Estadual para a População em Situação de Rua).

MUNICIPAL

Lei Municipal nº 12.316, de 16 de abril de 1997 (dispõe sobre a obrigatoriedade do poder público municipal em prestar atendimento à população em situação de rua na cidade).

Decreto Municipal nº 40.232 de 2 de Janeiro de 2001 - Regulamenta a Lei nº 12.316, de 16 de abril de 1997, que dispõe sobre a obrigatoriedade do Poder Público Municipal a prestar atendimento à população de rua da Cidade de São Paulo, e dá outras providências.

Decreto Municipal nº 53.795, de 25 de Março de 2013 (institui o Comitê PopRua).

Lei Municipal nº 15.913, de 16 de Dezembro de 2013 (Programa de Atendimento à População em Situação de Rua)

Portaria Intersecretarial SMDHC/SMADS/SMS/SEHAB/SDTE nº 005, de 26 de dezembro de 2016 (Plano Municipal de Políticas para a População em Situação de Rua)

Lei Municipal nº 17.252 de 26 de dezembro de 2019 (Política Municipal para a População em Situação de Rua)

Objetivos do equipamento

Objetivo Geral

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (CPPSR/SMDHC) e com apoio do Centro Público de Economia Solidária e Direitos Humanos, a saída qualificada da situação de rua por meio da concretização de um projeto de vida que possibilite a inserção no mundo do trabalho e contribua para o fortalecimento da autonomia e inserção social das pessoas nesta situação.

Objetivos Específicos

1. Possibilitar a identificação, construção e fortalecimento de projetos de vida pessoal e social;
2. Apoiar o processo de retomada dos vínculos interpessoais, familiares e comunitários;
3. Estimular a organização pessoal e a socialização por meio de atividades coletivas;
4. Promover acesso à formação básica complementar com vistas à geração de renda;
5. Promover o acesso a direitos e a rede de serviços públicos;
6. Estimular o processo emancipatório e a capacidade de autogestão;
7. Desenvolver noções sobre gestão individual e coletiva da atividade produtiva realizada;
8. Promover espaços de convívio para exercício da gestão democrática, reflexão crítica e tomada de decisão coletiva;
9. Estimular a criação de sistemas associativos;
10. Ampliar e disseminar o conhecimento sobre reciclagem e educação ambiental;
11. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
12. Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação social e comunitária da população;
13. Fortalecer a articulação entre os agentes públicos e privados visando o desenvolvimento das organizações de catadores de materiais recicláveis;
14. Produzir dados e informações sobre a população atendida.

Princípios para o atendimento

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

1. Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
2. Respeito à diversidade;

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

Diretrizes para prestação dos serviços

São regras e normas de conduta que deverão orientar e disciplinar a ação da equipe interdisciplinar na relação com o cidadão/cidadã:

1. Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna e respeitosa e culturalmente adequada seja qual for a condição em que se apresente a pessoa atendida;
2. Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que o cidadão ou cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;
3. Garantir a identificação do nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento através do nome de sua preferência (civil ou social);
4. Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;
5. Não permitir que o cidadão ou cidadã seja exposto(a) a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;
6. Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;
7. Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes ao(à) cidadão/cidadã;
8. Esclarecer sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para seu caso, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
9. Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
10. Pactuar com o(a) cidadão/cidadã as providências a serem adotadas diante das possibilidades de encaminhamentos apresentadas, respeitando sua liberdade de decisão;
11. Orientar sobre os acessos a outras instâncias da rede de proteção e defesa, quando for o caso;

12. Não se comprometer com garantir de contratação quando realizadas atividades e encaminhamentos para o mercado de trabalho;
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 o cidadão/cidadã, em qualquer hipótese, tão pouco como meio de coleta de provas dos argumentos expostos durante os atendimentos.
17. Recorrer, durante a atuação profissional técnica especializada, aos respectivos códigos de ética, normas técnicas e demais orientações dos conselhos profissionais.

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

DIREITOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optar ou não pelo atendimento; ▪ Escolher participar ou não de pesquisas; ▪ Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos; ▪ Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado; ▪ Ter privacidade e sigilo preservados; ▪ Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atualizar seus dados cadastrais; ▪ Manter o serviço informada sobre novidades da situação apresentada; ▪ Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado;

<p>elas;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação;▪ Ter sua boa-fé presumida;▪ Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência;▪ Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila;▪ Ter prazos e normas procedimentais cumpridos;▪ Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso;▪ Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas;▪ Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;▪ Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;▪ Acompanhar e avaliar o serviço prestado;▪ Ter acesso a informações, constantes de registros ou bancos de dados, observado o	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

Serviços ofertados

O Serviço de Inclusão Social e Produtiva oferece atendimento diretamente para pessoas em situação de rua com o objetivo de garantir o seu acesso às oportunidades de geração de renda por meio de atividades coletivas que visam a inclusão social e produtiva das pessoas atendidas. Também atuam junto a agentes públicos e privados visando ampliar e disseminar o conhecimento sobre reciclagem e educação ambiental e apoiar o desenvolvimento das organizações de catadores de materiais recicláveis.

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

1. Atividades de Inclusão produtiva para geração de renda por meio da reciclagem com orientação e apoio para auto-organização e gestão do trabalho;
2. Atendimento especializado e multidisciplinar visando o fortalecimento da autonomia e superação da situação de vulnerabilidade social e violação de direitos;
3. Atividades coletivas socioculturais e educativas com foco na qualificação profissional, fortalecimento da autonomia, promoção da cidadania e divulgação sobre direitos e formas de participação política;
4. Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática e realização de projetos de economia solidária e inclusão produtiva com a população em situação de rua

Formas de acesso

Para a população em situação de rua, a forma de acesso principal é o encaminhamento e referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local. Subsidiariamente o serviço pode ser acessado também de forma espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail. Igualmente os agentes públicos e privados interessados na temática poderão acessar de forma espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail visando à articulação de atividades de sensibilização sobre os temas.

Modelo de oferta do atendimento

Os atendimentos ocorrem por meio de:

1. Atendimento individual especializado e interdisciplinar;
2. Atividades coletivas;
3. Articulação e sensibilização.

Para a viabilização de atividades coletivas poderão ser contratadas oficinas ou realizadas parcerias voluntárias com pessoas físicas ou organizações interessadas desde que cumpridos os requisitos e formalizado termo de voluntariado com a SMDHC e organização gestora do serviço. A Oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

MATRIZ DE SERVIÇOS				
Solicitante	Demanda	Serviço ofertado (resposta)	Aquisição do usuário	Modelo de oferta
Cidadã(o) em situação de rua	Atividades para geração de renda	Atividades coletivas para geração de renda por meio da reciclagem com orientação e apoio para auto-organização e gestão do trabalho;	Geração de renda a partir da atividade de reciclagem, acesso à conhecimento sobre o tema e desenvolvimento de habilidades para o trabalho, convívio e organização coletiva autogestionária;	Atendimento individual especializado e atividade coletiva
	Organização pessoal, acesso a serviços e direitos, restabelecimento de vínculos familiares	Atendimento especializado e multidisciplinar visando o fortalecimento da autonomia e superação da situação de vulnerabilidade social e violação de direitos;	Acompanhamento multiprofissional com apoio para acesso a serviços públicos em geral e oportunidades para fortalecimento da autonomia.	Atendimento individual especializado
	Espaço de convivência / atividades diversas	Atividades coletivas socioculturais e educativas com foco na qualificação profissional, fortalecimento da autonomia, promoção da cidadania e divulgação sobre direitos e formas de participação política;	Espaço qualificado para convívio, exercício do diálogo, participação social, fortalecimento da cidadania e construção da autonomia; Integração social por meio de atividades diversas com desenvolvimento e aprimoramento de conhecimentos e habilidades para o trabalho	Atividade coletiva

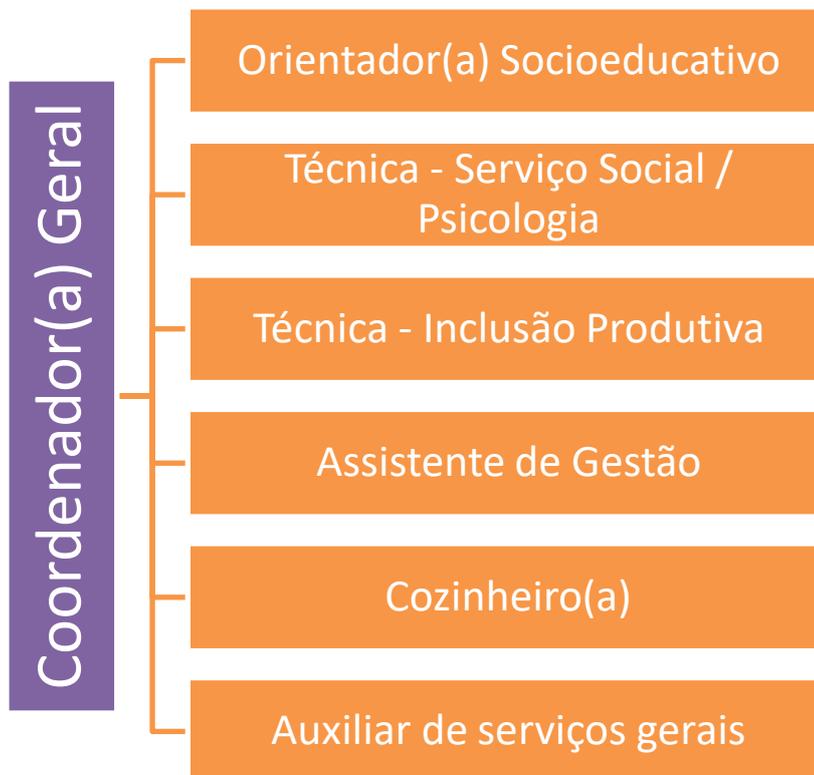
Agentes públicos e privados	Conhecimento sobre o tema	Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática e realização de projetos de economia solidária e inclusão produtiva com a população em situação de rua	Conhecimento e reflexão sobre meio ambiente, reciclagem com trabalhadores do tema;	Articulação e sensibilização
-----------------------------	---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Recursos necessários para oferta dos serviços

Equipe

A equipe do Serviço de Inclusão Social e Produtiva é multiprofissional e preferencialmente composta por profissionais que tenham experiência no trabalho com a população em situação de rua.

Organograma da equipe



Perfil da equipe

Função	Perfil do profissional	Atribuições do cargo	Carga horária semanal	Qtd
Coordenador(a) Geral	Ensino superior e experiência comprovada na temática de população em situação de rua, cooperativismo, reciclagem e na coordenação de equipe.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Articular e promover a interlocução com a CPPSR e com outras secretarias; 2. Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço; 3. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ações do serviço; 4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento; 5. Realizar a articulação com os serviços da rede local, agentes públicos e privados. 	40h	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática de população em	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fornecer suporte técnico à coordenação do serviço; 2. Apoiar a elaboração e a implementação do plano de ações do serviço; 3. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas. 	40h	1

	situação de rua.			
Técnico(a) - Serviço Social ou Psicologia	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de população em situação de rua.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar atendimento psicossocial, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade; 2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas; 3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento; 4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço; 5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços; 6. Realizar e participar de atividades sobre a temática população em situação de rua quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPPSR; 7. Realizar atividades de reflexão sobre a temática. 	1 para cada 40 pessoas	1 para cada 40 pessoas
Técnico(a) - Inclusão	Ensino superior com experiência comprovada na temática de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fornecer suporte técnico a coordenação do serviço; 2. Articular programas e projetos de inclusão produtiva por meio da 	40h	1 para cada 40

Produtiva	inclusão produtiva, com foco em economia solidária.	economia solidária para pessoas em situação de vulnerabilidade social, em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil; 3. Realizar atendimento especializado a pessoas em situação de vulnerabilidade social para orientação e apoio ao desenvolvimento de empreendimentos solidários.		peessoas
Orientador socioeducativo	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática e atendimento ao público.	Oferecer orientação social e educativa junto aos usuários, de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida.	40h	1 para cada 40 pessoas
Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino fundamental, com experiência na função.	1. Executar serviços de higienização, limpeza, arrumação e manutenção dos ambientes; 2. Zelar e vigiar os espaços físicos.	40h	1 para cada 40 pessoas
Cozinheiro	Ensino Fundamental com experiência na função de preparo de refeições para grupos.	Realizar a preparação de refeições.	40h	1
			Equipe total	7

Formação continuada

À equipe do serviço deve ser ofertada formação continuada pela SMDHC, por meio do Departamento de Educação em Direitos Humanos (DEDH) e pela Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua (CPPSR). Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também busque seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe:

Temas
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço
Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento
Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos
Educação ambiental e reciclagem
Marcos Regulatórios sobre políticas para a população em situação de rua
Temas de Direitos Humanos

Infraestrutura

Local de oferta do serviço

O Serviço de Inclusão Social e Produtiva funciona em ambiente fixo, podendo instalar-se em Imóvel próprio ou locado pelo poder público, bem como Imóvel locado ou cedido pela organização gestora, quando for o caso.

Ambientes/ mobiliário básico

Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso do usuário recepcionado, 5 cadeiras para usuários em espera.

Espaço de apoio técnico, administrativo e coordenação: 3 postos de trabalho individuais com 3 mesas de trabalho individual, 3 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 3 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora multifuncional, 1 armário multiuso.

Espaço para atendimento individual especializado: 1 mesa para atendimento individualizado, 2 cadeiras estofadas; 1 computador portátil.

Espaço para atividades coletivas com capacidade para 50 pessoas: 50 cadeiras e conjunto de equipamentos multimídia composto por computador com acesso a rede de internet, projetor e caixa de som.

Espaço de reunião para equipe: 1 mesa com capacidade para 8 pessoas e 8 cadeiras.

Espaço amplo para abrigo e manuseio dos equipamentos necessários à separação e reciclagem de materiais: conjunto de equipamentos para processo de reciclagem composto por prensa, esteira, balança, empilhadeira, outros.

Espaço para alimentação dos usuários: 50 cadeiras/assentos para refeição e mesas com capacidade para atendimento integral desse público

Copa/Cozinha: 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia, 1 fogão

Outras demandas estruturais para prestação do serviço

- Veículo tipo caminhão para transporte do material reciclado e comercialização dos produtos visando a geração de renda;

- Recursos e ferramentas para manutenção periódica dos equipamentos para reciclagem;
- Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;
- Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.
- Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.
- Equipamentos de Proteção Individual para trabalho de reciclagem - botas, luvas, óculos e outros (1 por usuário do serviço)
- Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para População em situação de rua da SMDHC.
- Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner).
- Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados à Prefeitura de São Paulo..

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

1. Promover a divulgação do serviço junto a diferentes organizações do território (empresas, comércio local, serviços, movimentos sociais, organizações da sociedade civil, etc);
2. Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando transversalizar a discussão sobre temas relacionados à população negra, indígena e de povos tradicionais;
3. Constituir grupos de trabalho com outros serviços do território visando o desenvolvimento de ações conjuntas e o compartilhamento de recursos e esforços;
4. Promover momentos e espaços de discussão de caso com profissionais de diferentes equipamentos e especialidades visando o alinhamento das expectativas sobre o trabalho e a troca de experiências na rede;
5. Manter uma rede de profissionais com mecanismos de comunicação de informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;
6. Elaborar planos de ação locais de melhora do atendimento à população destinatária dos serviços;
7. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas das polícias, Ministério Público e Judiciário, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

Potenciais parceiros para atuação em rede

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária com os potenciais parceiros indicados a seguir, considerando o objetivo da articulação.

Objetivo 1 – Ampliação e qualificação do trabalho com reciclagem

Considera que a geração de renda para os participantes é realizada a partir da separação, preparo e venda de materiais recicláveis, uma forma acessível de trabalho para as pessoas em

situação de rua e mais rentável que outras atividades econômicas já testadas, como a produção de artesanato, por exemplo.

Parceiro potencial	Objetivo da articulação
Órgãos do Poder Público que atuam com reciclagem como a Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	Desenvolver ações conjuntas visando ampliar a reciclagem.
Condomínios residenciais e comerciais, organizações que trabalham com reciclagem e outros	Receber doações de materiais recicláveis para triagem e venda pelos participantes.
Empresas de compra de materiais recicláveis	Vender dos materiais já separados durante as atividades do serviço.
Movimento Nacional de Catadores de Materiais Recicláveis (MNCR)	Articular o encaminhamento de participantes para vagas de trabalho integrando cooperativas.
Movimento Nacional da População em Situação de Rua	Promover a mobilização social dos participantes
Cooperativas e organizações da sociedade civil que trabalham com reciclagem na cidade de São Paulo	Desenvolver ações conjuntas visando ampliar a reciclagem e fortalecer os grupos que atuam com o tema.

Objetivo 2 – Ampliação do acesso a direitos e políticas públicas

Considera que para o pleno atendimento e encaminhamento dos participantes para acesso a outras redes de atendimento e políticas públicas é necessária a articulação institucional entre os serviços. Além disso, a integração do trabalho entre eles permite um apoio integral na promoção da cidadania dos participantes e acompanhamento daqueles que saíram do programa, visando dar o suporte necessário para a conquista da completa autonomia. Dentre as principais parceiras, nesse âmbito, estão:

Parceiro potencial	Objetivo da articulação
Equipamentos da Rede de Direitos Humanos vinculados a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) tais como Conselhos Tutelares (CT), Serviço de Inclusão Social e Produtiva; Centro de Cidadania LGBTI e Centro de Referência da Diversidade (CCLGBTIs e CRD), Centro de Referência e Atendimento ao Imigrante (CRAI), Centros de Referência de Promoção da	<p>Conselho Tutelar: Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adolescente.</p> <p>Serviço de Inclusão Social e Produtiva: Desenvolvimento de ações conjuntas para a população em situação de rua e encaminhamento para atendimento pelo serviço;</p> <p>CCLGBTI e CRD: Encaminhamento de munícipes que necessitem de atendimento/acompanhamento especializado. Articulações que visem a</p>

<p>Igualdade Racial (CRPIRs), Casa da Mulher, entre outros</p>	<p>concretização de ações permanentes de combate à homofobia, lesbofobia e transfobia e respeito à diversidade sexual.</p> <p>CRAI: Acionamento para apoio especializado e multilíngue para imigrantes, com foco em orientações sobre regularização migratória e acesso a direitos sociais, orientação jurídica e do serviço social, bem como articulações para tratativas e resoluções conjuntas quanto às denúncias de pessoas imigrantes relacionadas às violações de direitos humanos.</p> <p>CRPIR: Envio de demandas para atendimento e orientação multiprofissional em casos de discriminação racial.</p> <p>Casa da Mulher: Articulação para o direcionamento de demandas que necessitam do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetro definidos para a proteção à mulher vítima de violência, conforme previsto na Lei Federal nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha).</p> <p>ODH e Núcleos de Direitos Humanos: Encaminhamento de denúncias diversas.</p>
<p>Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p>	<p>Direcionamento da(o) munícipe para realização de denúncia que se enquadre nas atribuições definidas à respectiva Ouvidoria.</p>
<p>Equipamentos de Saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e Equipes de Consultório na Rua</p>	<p>Articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência e discussão de estratégias de busca ativa à pessoas em situação de rua que por algum motivo não conseguem acessar o serviço.</p>
<p>Serviços de Educação formal e de qualificação profissional como escolas com oferta de Educação de Jovens e adultos e educação regular (para educação dos dependentes dos participantes), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e de</p>	<p>Desenvolvimento de ações visando a promoção do acesso à educação pela população em situação de rua e desenvolvimento de ações para ampliar a discussão sobre os seus direitos e combate a discriminação contra esse público.</p>

<p>Aprendizagem Comercial (Senac) Escolas de formação profissional, universidades e outras.</p>	
<p>Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS), Centros de Acolhimento e outros.</p>	<p>Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desses equipamentos, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para acesso a estes serviços. Bem como desenvolver ações conjuntas para o atendimento dos participantes.</p>
<p>Equipamentos esportivos e culturais tais como Centros Esportivos, Centros/Casas de Cultura, museus e bibliotecas.</p>	<p>Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação para servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população em situação de rua e ampliar o seu acesso a estes serviços e espaços.</p>
<p>Fóruns, Conselhos de Direito e outros espaços de participação social e comunitária.</p>	<p>Articulação visando a ampliação da representação e participação política da população em situação de rua.</p>
<p>Serviços de promoção do acesso a trabalho e renda como o Centro Público de Economia Solidária e Direitos Humanos e programas da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (exemplos: CAT – Centro de Apoio ao Trabalhador; POT – Programa Operação Trabalho; projetos da Ade Sampa - Agência São Paulo de Desenvolvimento e outros)</p>	<p>Articulação para encaminhamento de demandas por trabalho e emprego e desenvolvimento de ações conjuntas visando apoio na qualificação profissional, formalização de micro empreendimentos, orientação trabalhista e previdenciária para pessoa física e microempreendedor individual; apoio na formação de cooperativas e outros.</p>
<p>Equipamentos de Habitação, especialmente a Central da Habitação.</p>	<p>Articulação para encaminhamento de demandas por moradia e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação sobre acesso aos programas de moradia.</p>
<p>Secretaria de Administração Penitenciária (SAP) e organizações da sociedade civil que atuam com egressos do sistema prisional</p>	<p>Desenvolvimento de projetos conjuntos de apoio aos participantes com este perfil.</p>

A partir dessa relação e considerando os objetivos da articulação com os serviços e órgãos indicados é importante que a equipe produza e mantenha sempre atualizado um documento com a relação dos serviços com os quais o equipamento se relaciona nos territórios, e de forma mais ampla na cidade, contendo informações importantes para o contato com estes parceiros, como o horário de funcionamento e endereço, quando acioná-lo e um contato de referência. Também podem ser consideradas redes de instituições ou atores que atuam com a temática e que de alguma forma apoiam ou são importantes para o trabalho realizado.

Essas informações devem ser de conhecimento de toda a equipe e para sua atualização periódica podem ser usadas diferentes metodologias, como por exemplo, o Biomapa, Mapa falado, Mapa de Redes e Instituições e outras indicados no Anexo – Mapeamento de Redes Locais.

SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

Supervisão

A Supervisão técnica do serviço consiste no acompanhamento contínuo da equipe de atendimento visando orientar o trabalho, solucionar dúvidas e fornecer suporte técnico e a estrutura necessárias aos profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocados em situações nas quais necessitam de maior apoio visando o adequado direcionamento dos casos atendidos.

O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o desempenho seguro das suas funções, e para a efetivação dos direitos da população atendida. Caso necessário, a função poderá ser realizada ainda, com o suporte de instituições especializadas na supervisão profissional de psicologia e serviço social.

Monitoramento e Avaliação

Adicionalmente para fins de acompanhamento dos resultados alcançados e população atendida, ocorrerá a Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelo Serviço de Inclusão Social e Produtiva. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e

estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

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

Modelo de Oferta	Descrição do serviço	Indicador
Atividades coletivas	Atividade coletiva para geração de renda por meio da reciclagem com orientação e apoio para auto-organização e gestão do trabalho;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produção mensal média, no total; 2. Renda mensal total gerada pela reciclagem; 3. Renda mensal gerada pela reciclagem, por participante.
Atendimento individual especializado	Atendimento especializado e multidisciplinar visando o fortalecimento da autonomia e superação da situação de vulnerabilidade social e violação de direitos;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no mês; 2. Número de pessoas atendidas no mês; 3. Frequência diária; 4. Nível de satisfação do cidadão com o atendimento; 5. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 6. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão.
Atividades coletivas	Atividades coletivas socioculturais e educativas com foco na qualificação profissional, fortalecimento da autonomia, promoção da cidadania e divulgação sobre direitos e formas de participação política;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de oficinas realizadas no período; 2. Número de participantes, por oficina; 3. Carga horária da oficina; 4. Número de vagas abertas para oficinas no período;

		5. Nível de satisfação dos participantes, por oficina.
Articulação com sensibilização e formação sobre o tema	Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática e realização de projetos de economia solidária e inclusão produtiva com a população em situação de rua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de ações realizadas no ano; 2. Número de reuniões com parceiros; 3. Número de visitas a outros serviços/parceiros; 4. Número de formações/ sensibilizações realizadas no ano; 5. Número de pessoas formados/ sensibilizados no ano; 6. Nível de satisfação dos participantes, por atividade.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

ATENDIMENTO INICIAL

Procedimento

O atendimento inicial nos serviços de inclusão acontece a partir da mobilização da equipe e articulação junto aos serviços de atendimento à população em situação de rua até o momento em que as pessoas são efetivamente vinculadas ao serviço. Após o ingresso no programa é importante a constante interlocução e acompanhamento compartilhado entre os técnicos de referência dos serviços, contribuindo para apoiar na superação das dificuldades e possibilitar a permanência dos participantes durante o período de duração do programa.

Sempre que abertas novas vagas no serviço de inclusão, a equipe de atendimento informa os Centros de Acolhida para pessoas em situação de rua sobre a disponibilidade de vagas, solicitando que mobilizem as pessoas interessadas em participar do programa verificando também se o seu perfil é compatível com as diretrizes de ingresso no programa, conforme seguem:

- Estar em situação de rua;
- Reconhecer e estar comprometido, em alguma medida, com as próprias demandas;
- Ter condições de saúde para o desempenho das atividades coletivas de coleta e separação de materiais recicláveis;
- Ter disponibilidade para aderir e participar, integralmente das atividades de geração de renda, atividades formativas e as atividades socioculturais.
- Não estar recebendo Benefício de Prestação Continuada previsto pela Lei Organiza da Assistência Social - LOAS.

Uma vez mobilizados, os novos participantes são orientados a comparecer ao serviço de inclusão para participar de uma atividade de recepção, apresentação e integração ao grupo. Nessa atividade serão informados sobre o funcionamento, prazos e proposta do programa e que compõem os ciclos que integram as etapas do programa: Oficina de integração, Participação nas atividades coletivas de geração de renda, oficinas de formação, reuniões, fóruns, espaços de debates coletivos, acompanhamento especializado individual, atividades socioculturais e atividades externas. A integração ocorre através de oficinas abordando temas essenciais para vinculação dos participantes ao programa, como: motivos da situação de rua; saúde; trabalho; cooperativismo; reciclagem e meio ambiente; planejamento social e outros.

Em seguida, a fim de apoiar a vinculação da pessoa atendida ao serviço, a equipe realiza uma entrevista individual, numa conversa que buscará identificar o perfil das pessoas que buscam o serviço, entendendo suas expectativas em relação ao programa, outras demandas de acesso a serviços e confirmar se ela tem interesse em aderir a proposta apresentada, vinculando-se ao programa. Nessa etapa é importante que a abordagem seja acolhedora, objetiva, esclareça as eventuais dúvidas e contribua para que a pessoa se sinta verdadeiramente motivada para participar. A equipe de atendimento deve buscar identificar se há compatibilidade entre o perfil da pessoa e as diretrizes do programa, observando critérios técnicos e éticos para efetivação do acesso ao serviço. Nos casos em que o participante optar por não vincular-se ao programa, deve-se informar ao técnico de referência que realizou o seu encaminhamento, podendo discutir sobre a desistência e outro momento de participação, conforme situação identificada.

Após o alinhamento de expectativas entre a equipe e o participante, deverá ser efetivada a sua vinculação ao serviço, através do primeiro cadastro da pessoa e apresentação da programação básica de atividades socioculturais e educativas, atividades para inclusão produtiva e demais atividades de auto-organização e autogestão do grupo, permitindo que se envolva e comprometa-se com o projeto, junto aos demais participantes, de forma natural e orgânica.

Quadro síntese

Ação	Prazo	Documentos gerados	Responsável	Local	Armazenamento
Sensibilização e articulação da rede de serviços através de Encontros, Reuniões, contatos telefônicos, e-mail	Mensal	Não há	Técnico – Serviço Social ou Psicologia	Rede de Serviços para população ou no espaço do serviço	Não há
Divulgar as vagas abertas no programa junto aos Centros de Acolhida por meio de E-mail e contato telefônico	Mensal, conforme disponibilidade de vagas	Folder de divulgação	Técnico – Serviço Social ou Psicologia	Centro de Acolhida	Não há

Recepcionar os potenciais participantes em atividades de integração com orientação sobre o local da atividade, disponibilização de acesso aos espaços e organização da ordem de chegada.	Mensal, conforme disponibilidade de vagas	Ficha numérica para controle de chegada.	Orientador Socioeducativo	Recepção e sala de reunião do Programa	Não há
Acolhimento das pessoas encaminhadas para ingresso ao programa através de reunião de grupo	Mensal, conforme disponibilidade de vagas	Encaminhamento do serviço de referência	Equipe técnica e coordenação	Sala de reunião do Programa	Arquivo do encaminhamento em prontuário
Entrevista individual para alinhamento de expectativas através de atendimento individual	Mensal, conforme disponibilidade de vagas e antes da vinculação do participante ao serviço	Formulário de Atendimento Individual de acolhimento	Equipe técnica e coordenação	Sala de Atendimento individual	Base de dados de atendimento Formulário compõe prontuário em arquivo físico.

Fluxograma

[Atendimento Inicial](#)

ATIVIDADES PARA INCLUSÃO PRODUTIVA E GERAÇÃO DE RENDA

Procedimento

As atividades para inclusão produtiva e geração de renda terão como base, mas não somente, o trabalho com reciclagem envolvendo todos os participantes em diferentes funções, de forma autogestionária com o apoio da equipe do serviço apenas para organização geral do trabalho.

Essas atividades consistem em sensibilizar parceiros para doação de materiais recicláveis, coleta, separação, preparação e armazenamento para comercialização de materiais, organização do espaço, definição de escalas de responsabilidade para desempenhar as diferentes tarefas no processo de separação. Cabendo aos orientadores socioeducativos o registro de presença e controle de materiais com acompanhamento dos participantes.

A coordenação, juntamente, com a equipe técnica são responsáveis por organizar as reuniões e assembleias para distribuição das atividades e comissões de apoio à gestão geral do trabalho.

Devem ser realizadas reuniões e assembleia com todos participantes para definição de papéis de cada pessoa na seleção dos materiais. As reuniões são atividades para exercitar e estimular a participação democrática e não necessariamente um espaço de deliberações importantes, o seu registro pode ser feito em relatório. Já em cada assembleia deverá ser produzida ata, a qual deve ser lida e assinada por todos os participantes e armazenada em armário adequado na sala do administrativo ficando a disposição para sua consulta. Além disso, considerando que a rotatividade entre os participantes é grande, aos mais antigos no programa pode-se orientar e solicitar maior apoio na organização do trabalho junto aos recém-chegados.

O assistente técnico é responsável por realizar o controle de frequência e comercialização dos materiais, elaborando documentos e planilhas que possibilitem manter o acesso às informações de forma transparente e participativa.

Outro segmento importante do trabalho são as comissões, grupos menores responsáveis por tratar dos temas relacionados ao trabalho em equipe, ao cuidado do bem público, construção coletiva de organização do trabalho e outros. As comissões devem ser construídas conforme a necessidade, sendo mais ou menos perenes e passíveis de modificação a partir de decisões coletivas considerando a realidade do espaço e da equipe. São exemplos:

1. Comissão cuidadora da saída de materiais (Vendas);
2. Comissão de Recebimento de Materiais.

Caso outras demandas sejam apresentadas durante as atividades de inclusão produtiva, o participante deve ser direcionado para os demais eixos de atendimento do serviço.

Quadro Síntese

Ação	Prazo	Documentos gerados	Responsável	Local	Armazenamento
Sensibilização de parceiros	Conforme cronograma do serviço	Folders, material de divulgação	Orientador socioeducativo e assistente técnico e participantes	Potenciais parceiros previamente definido	Não há
Coleta de materiais	Diário	Não há	Orientador socioeducativo e participantes	Pontos de coleta	Não há
Separação e preparo de material para comercialização	Diário	Controle de materiais	Orientador socioeducativo e participantes	Espaços do Programa (esteira, pontos específicos de separação, prensas, caçambas)	Arquivo digital
Organizar as reuniões	Semanais	Relatório de reunião	Coordenação ou profissional da equipe	Sala de oficinas	Arquivo digital
Organizar as assembleias	Mensal	Registro Livro Ata	Coordenação	Sala de oficinas	Arquivo físico
Organizar as comissões temáticas	Mensal	Relatório de reunião	Assistente Técnico / Orientador Socioeducativo	Sala de oficinas	Arquivo digital
Acompanhar os participantes/ registrar sua presença	Diário	Folha de frequência	Orientador socioeducativo ou profissional da equipe técnica	Recepção	Arquivo físico e digital

Fluxograma

[Atividade de Inclusão Produtiva](#)

ATIVIDADES COLETIVAS SOCIOCULTURAIS E EDUCATIVAS

Procedimento

O procedimento para realização das atividades coletivas contempla um trabalho de intenso de planejamento e organização das atividades (1) e de oferta aos participantes (2).

(1) As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço de forma direta ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades visam promover discussões e a interação dos participantes a partir de questões, individuais e coletivas, e oferecer subsídios – através da reflexão, do compartilhamento de informações e de experiências – que possam apoiar e auxiliar os participantes no reconhecimento e atendimento de suas demandas, fortalecendo a autonomia para o acesso a direitos e políticas públicas. Nesse sentido, não há um lugar fixo para as atividades, elas podem ocorrer no espaço do serviço de inclusão ou ainda em espaços cedidos por parceiros mediante parcerias pré-estabelecidas visando ampliar a vivência dos participantes em diferentes espaços culturais, educacionais e outros.

A equipe deverá fazer o planejamento das atividades, contando com a participação de todos envolvidos no processo (coordenação, assistente de coordenação, equipe técnica e profissionais contratados, quando for o caso). Cabe à equipe técnica apresentar as principais demandas identificadas no diagnóstico coletivo do grupo, contribuindo para apontar as questões que precisam ser abordadas, após discussão os possíveis temas são apresentados através de oficina para que os participantes conheçam a proposta e participem da definição da temática.

Após essa definição, os profissionais responsáveis pela realização das atividades constroem uma proposta de abordagem, estruturando os encontros por eixos que correspondam com a habilidade e formação específica de cada profissional. As atividades socioculturais e formativas devem refletir o diagnóstico social identificado pela equipe técnica, a partir dos atendimentos, expressando ações metodológicas que correspondam às demandas coletivas identificadas no grupo. A construção das atividades deverá ser pautada nos objetivos do programa e aspectos técnicos dos profissionais envolvidos, de modo que favoreça a compreensão e participação das pessoas que utilizam o programa no processo de definição das propostas temáticas que serão abordadas.

Estrutura para abordagem dos temas nas atividades:

- a) Contextualização;
- b) Discussão, reflexão e aprofundamento do conteúdo;
- c) Atividade externa relacionada a discussão realizada;
- d) Elaboração de produto que sistematize a compreensão do grupo sobre o conteúdo trabalhado durante o período.

Para atividades externas, a equipe deverá articular, previamente, com locais que tenham atividades que se alinhem às discussões realizadas nas atividades formativas de modo a auxiliar na materialização das reflexões realizadas e vivenciar e construir referência de acesso a espaços públicos de cultura e lazer existentes nos diversos territórios da cidade.

(2) Quando desenvolvidas dentro do equipamento, diretamente pela equipe do serviço (com ou sem apoio de profissionais voluntários ou contratados), aos participantes cabe apenas apresentar-se no local da atividade na data e horário combinados com a equipe, a qual deverá ofertar a atividade sempre de forma dinâmica e aberta à interações dos participantes. A adoção de uma postura aberta pela equipe é importante para que os participantes sintam-se acolhidos pelo grupo e à vontade para manifestar suas demandas e opiniões sempre que desejar, apoiando-os no processo de desenvolvimento da sua autonomia plena.

Quando apresentadas demandas de impacto coletivo, que mobilizarão o grupo todo de alguma forma, à equipe caberá guiar a discussão para obtenção de soluções coletivas. Caso sejam apresentadas demandas individuais ou de caráter pessoal durante as atividades, a equipe deverá abordar o participante individualmente, orientando-o de forma direta e reservada, ou encaminhando para atendimento especializado, nos casos em que exigir uma abordagem mais completa.

Por fim, para registro das ações, os profissionais devem produzir lista de presença, elaborar relatório de avaliação da atividade, sistematizando o aprendizado do grupo, e, quando possível, fazer registro fotográfico, respeitando o consentimento individual dos participantes.

Quadro síntese

Ação	Prazo	Documentos gerados	Responsável	Local	Armazenamento
Realizar reunião de equipe para definir a atividade	Semestral	Relatório de reunião	Coordenação ou profissional responsável da equipe técnica	Sala de reunião de equipe	Arquivo digital
Fazer oficina de apresentação da proposta de atividade para os participantes	Semestral	Relatório de atividade	Profissional responsável (da equipe do serviço, ou contratado)	Sala de oficina	Arquivo digital
Preparar diretamente ou articular a realização da atividade com	Antes de a atividade ser realizada	Não há	Profissional da equipe técnica	Não há local específico	Não há

parceiros					
Ofertar a atividade para os participantes	Durante a atividade	Registro fotográfico Produto elaborado pelo grupo, quando for o caso	Profissional responsável (da equipe do serviço, ou contratado)	Sala de oficina ou espaço definido para atividade externa	Arquivo digital
Produzir registros sobre a realização da atividade	Após a atividade	Registro de Atividade	Profissional responsável pela aplicação da atividade	Não há local específico	Formulário de Registro de Atividades

Fluxograma

[Atividade Coletiva](#)

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Procedimento

A oferta desse atendimento pode ocorrer por um ou mais profissionais especializados, de acordo com a demanda apresentada pelo participante. Para iniciar o atendimento, o profissional aborda ou é abordado diretamente pelo participante considerando a sua disponibilidade para o atendimento. O Atendimento deve acontecer preferencialmente na sala de atendimento individual. O profissional solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará, caso ainda não se conheçam, e solicitará à pessoa que fale mais a respeito de sua demanda, informando o que registrará em prontuário (formulário de atendimento) e que poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda para definir conjuntamente à(ao) cidadã(o) a melhor estratégia para seu atendimento, realiza o preenchimento do instrumental pertinente com descrição mais detalhada do caso. Identificada a demanda, deve ser fornecida explicação sobre o serviço que será acessado, o funcionamento da rede pública municipal a partir de cada órgão, bem como explicação de todos os atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um dele conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros.

Para demandas de defesa em caso de violação de direitos, deve ser feito encaminhamento para a Defensoria Pública competente a atuar no caso ou a equipamentos da rede de atendimento de direitos humanos que possam apoiar a situação ou mesmo outros órgãos competentes (Delegacia, Ministério Público, Sindicatos, etc), através de ofício de encaminhamento.

Outras demandas frequentes no atendimento especializado são emissão de documento e atendimento de saúde, principalmente para acompanhamento psicológico/apoio no tratamento de problemas com álcool e outras drogas. Nesses casos, também, se orienta que o profissional faça uma análise prévia da demanda e encaminhe ao serviço responsável para prosseguimento, articulando, sempre que necessário, o atendimento da pessoa junto à equipe do novo serviço que a receberá e acompanhando-a no atendimento. Durante a orientação deve ser sempre perguntado à(ao) cidadã(o) se apresenta outras dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda em um outro momento.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer ao cidadão os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas, formulários e declarações; orientando para que traga a devolutiva dos encaminhamentos realizados para revisão do seu plano de atendimento individual.

Os atendimentos especializados devem ser realizados observando os procedimentos técnicos operativos, atribuições e competências e os princípios éticos que norteiam a atuação de cada profissão. É importante que a intervenção profissional considere as questões subjetivas

apresentadas, mas também incorpore uma perspectiva de respeito integral ao cidadão, a partir das determinações socioeconômicas e das diversidades culturais, de gênero e raça.

Tendo em vista que a geração de renda não é o único objetivo do programa, torna-se fundamental que a atuação dos profissionais especializados contribuam para o reconhecimento das demandas individuais, sistematização das informações sobre o perfil das pessoas que participam do programa, de modo a permitir a construção de um diagnóstico social coletivo que oriente as demais ações necessárias para responder às demandas apresentadas pelo grupo.

Nesse sentido, o acompanhamento social individual não deve se limitar ao encaminhamento das demandas para a organização social dos indivíduos, mas direcionar e se articular estrategicamente com todas as atividades que integram o programa, a fim de estimular o convívio social, a construção de referências de sociabilidade, a partir das práticas coletivas, mobilizar para trocas de saberes e aprendizados que contribuam com o desenvolvimento das capacidades e habilidades de sujeitos, incentivar atitudes responsáveis e comprometidas, promover o exercício da participação democrática voltada para os interesses coletivos e impactar no reconhecimento de sujeitos sociais fortalecidos no processo de construção de propostas que auxiliem na superação da situação de rua, através da inclusão social e produtiva.

Quadro síntese

Ação	Prazo	Documentos gerados	Responsável	Local	Armazenamento
Realizar a escuta ativa da(o) cidadão para qualificação das suas demandas	Início do atendimento	-Prontuário (Formulário de Atendimento) -Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Prontuário físico Sistematização das informações em planilha digital
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	-Prontuário (Formulário de Atendimento) -Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Prontuário físico Sistematização das informações em planilha digital
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Prontuário físico Sistematização

documentação necessária		declarações e outros. Registro do atendimento em prontuário			das informações em planilha digital
-------------------------	--	--------------------------------------------------------------------	--	--	-------------------------------------

Fluxograma

[Atendimento Especializado](#)

ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE

Procedimento

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

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa da equipe do equipamento ou demandada pela rede por meio do telefone, e-mail ou presencial nas reuniões e encontros institucionais. A atuação pode ter objetivos como: discussão de casos com outros profissionais, troca de experiências com outros serviços, encaminhamentos de demandas, representação em grupo institucionalizado, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros devem ser majoritariamente, agendados de forma prévia e com a ciência da coordenação do serviço, que após o convite, deverá discutir a proposta com a equipe para então seguir com os encaminhamentos pertinentes e definição dos que participarão.

A execução de parcerias e projetos poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo. Quando a demanda vem de organizações parceiras, o convite poderá chegar por qualquer profissional da equipe e deverá ser encaminhado para a coordenação do serviço a fim de que ela alinhe a proposta com a CPPSR visando garantir os encaminhamentos necessários para a efetivação da parceria e desenvolvimento das ações de forma planejada e estruturada, com o registro das informações pertinentes para gestão e promoção da transparência sobre o trabalho realizado. A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação e sensibilização sobre a temática do serviço será realizada pela equipe do serviço considerando o perfil da atividade e a profissional cuja atuação tem maior aderência ao tema que será abordado. Para realização das formações, o serviço pode

ser demandado por quaisquer parceiros e deverá junto a eles, programar a ação garantindo a boa execução da atividade.

Por fim, a última frente de atuação consiste no apoio à universidades, instituições de ensino e pesquisa visando a produção de análises sobre o tema, a divulgação científica e o fortalecimento do debate sobre o tema. O apoio pode ocorrer por meio da participação direta em estudos, estabelecimento de parcerias para realização de estágio não remunerado por alunos, desenvolvimento de projetos de extensão universitária entre outros.

ANEXOS

1. [Modelo termo trabalho voluntário](#)
2. [Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais](#)

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009 (Política Nacional para a População em Situação de Rua).

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

CONVENÇÃO Americana sobre os Direitos Humanos (Pacto São José) celebrado em 1969, por ocasião da Conferência especializada Interamericana sobre Direitos Humanos. Promulgada pelo decreto legislativo nº 27, de 1992

CONVENÇÃO 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.

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

DECLARAÇÃO Universal Dos Direitos Humanos (1948);

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Lei Estadual nº 16.544 de 06 de outubro de 2017. Política Estadual para a População em Situação de Rua.

JUNQUEIRA. Luciano A Prates. A gestão intersectorial das políticas sociais e o terceiro setor. Saúde e Sociedade 2004; vol.13, n.1, pp.25-36.

PACTO Internacional de Direitos Civis e Políticos da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto nº 592, DE 6 de julho de 1992.

PACTO Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pela Decreto nº 591, DE 6 de julho de 1992.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Lei Municipal nº 12.316, de 16 de abril de 1997 (dispõe sobre a obrigatoriedade do poder público municipal em prestar atendimento à população em situação de rua na cidade).

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Decreto Municipal nº 53.795, de 25 de Março de 2013 (institui o Comitê PopRua).

PREFEITURA DE SÃO PAULO. [Lei Municipal nº 15.913](#), de 16 de Dezembro de 2013 (Programa de Atendimento à População em Situação de Rua)

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Portaria Intersecretarial SMDHC/SMADS/SMS/SEHAB/SDTE nº 005, de 26 de dezembro de 2016. Institui o Plano Municipal de Políticas para a População em Situação de Rua.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Lei Municipal nº 17.252 de 26 de dezembro de 2019. Consolida a Política Municipal para a População em Situação de Rua, institui o Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua e dá outras providências.

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

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

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

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

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

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