



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

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

**CENTRO DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS  
DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**



**2021**

Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Manual de Atendimento  
Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em  
Situação de Rua / Secretaria Municipal de Direitos Humanos e  
Cidadania; Coordenação de Políticas para População em Situação  
de Rua. – São Paulo (Cidade), 2021

1. Rede de Atendimento. 2. População em situação de rua.
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*

### **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**

*Luiza Rabinovici Trotta*

*Paula Santos de Jesus*

*Juliana Veshagem Quarenta*

### **Revisão Bibliográfica**

*Juliana Marques da Silva*

### **Assessoria de Comunicação (ASCOM)**

*Cesar Guerrero*

**Coordenador de Comunicação**

*Beto Cavalcante*

**Coordenador de Criação**

*Eliza Raquel Souza*

**Projeto Gráfico e Diagramação**

## APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda a serem abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica, 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), primeiro instrumento de normatização de atendimento no serviço público municipal de direitos humanos, e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento do CENTRO DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DA POPULAÇÃO 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

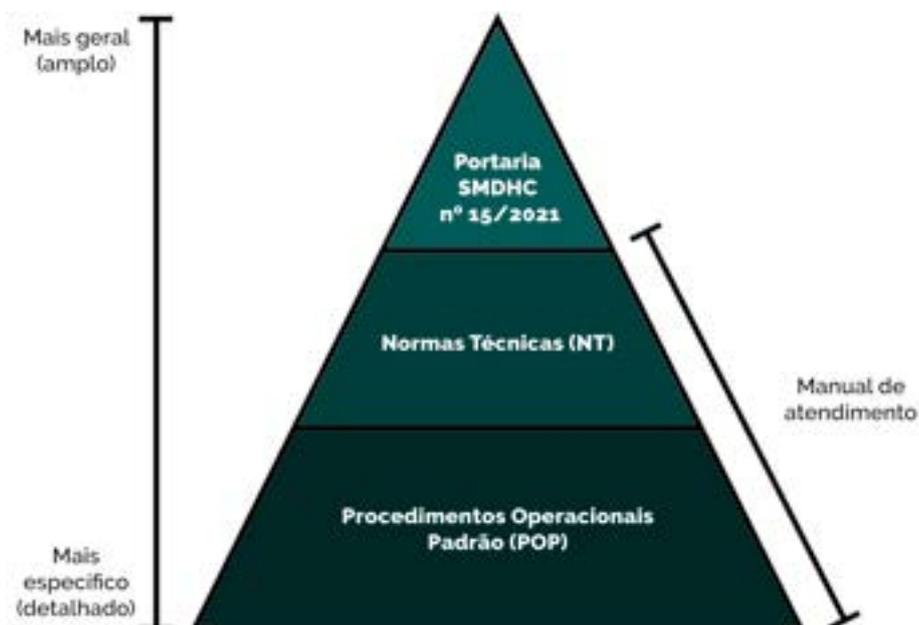
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b><i>NORMA TÉCNICA</i></b>	<b>10</b>
<b>PERFIL DO EQUIPAMENTO</b>	<b>11</b>
Contexto de criação do equipamento	12
Principais documentos e legislação de referência	14
Objetivos do equipamento	16
Princípios para o atendimento	17
Diretrizes para prestação dos serviços	18
Direitos da(o) cidadão que acessa o serviço e orientações	20
<b>OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS</b>	<b>22</b>
Serviços ofertados	22
Recursos necessários para oferta dos serviços	25
<b>ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE</b>	<b>31</b>
Diretrizes para atuação em rede	31
Potenciais parceiros para atuação em rede	32
<b>SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>35</b>
Supervisão	35
Monitoramento e Avaliação	35
Controle social	36
<b><i>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</i></b>	<b>38</b>
<b>PLANEJAMENTO DAS INTERVENÇÕES NOS TERRITÓRIOS (PRÉ-ATENDIMENTO)</b>	<b>39</b>
<b>ATENDIMENTO INICIAL</b>	<b>40</b>
<b>ATENDIMENTO ESPECIALIZADO</b>	<b>42</b>
<b>ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>43</b>
<b>PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS</b>	<b>45</b>
<b>ATIVIDADES COLETIVAS</b>	<b>50</b>
<b>ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>54</b>

## INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do CENTRO DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DA POPULAÇÃO 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.

### DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



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

No POP, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (Procedimentos)<sup>1</sup>, 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:

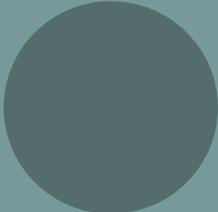
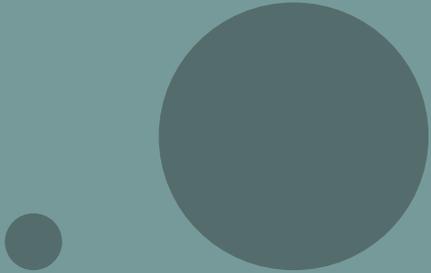
- 1) Planejamento das intervenções nos territórios (pré-atendimento);**
- 2) Busca Ativa / Atendimento inicial (triagem);**
- 3) Atendimento especializado, nos casos de:**
  - A. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;**
    - I. Enfrentamento de violência policial;**
    - II. Enfrentamento de violência em ações de zeladoria urbana;**
    - III. Enfrentamento de violações em centros de acolhida para pessoas em situação de rua;**
    - IV. Enfrentamento de discriminação no acesso a serviços.**
  - B. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral por meio da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios;**

---

**1** Para as atividades de Planejamento das intervenções nos territórios (pré-atendimento) e 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).

**4)** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população em situação de rua;

**5)** Ações de articulação e integração com a Rede, como a formação de agentes públicos e privados para sensibilização e divulgação sobre os direitos da população em situação de rua e sobre a rede de atendimento especializada para este público, e o apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população em situação de rua.



# **NORMA TÉCNICA**

## PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua é um equipamento público referenciado no atendimento especializado à população em situação de rua, com foco na defesa e promoção de direitos a partir da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios, visando ampliação do acesso dessa população aos diversos serviços e equipamentos públicos; na divulgação do tema população em situação de rua promovendo a superação de preconceitos perante a sociedade; e na articulação entre os agentes públicos e privados dos territórios, visando à integração de esforços para superação das vulnerabilidades e da situação de rua.

### **Públicos do equipamento**<sup>2</sup>

1. Pessoas em situação de rua;
2. Agentes públicos e privados que trabalham com população em situação de rua direta e indiretamente;
3. Interessados na temática.

### **Horário de funcionamento**

Segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h00.

Sábado, das 10h00 às 16h00.<sup>3</sup>

---

**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.

**3** Horário de funcionamento sujeito à alterações em decorrência de demandas específicas de cada território.

## Contexto de criação do equipamento

Visando o fortalecimento institucional da política para a população em situação de rua, o Município de São Paulo aderiu, em 28 de maio de 2013, à Política Nacional para a População em Situação de Rua, adotando os princípios, diretrizes e objetivos estabelecidos pelo Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, que pauta-se na garantia de direitos humanos, por meio da intersetorialidade, da transversalidade e da participação e controle social.

Em consonância com as diretrizes nacionais, foi criada a Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua, vinculada à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, que tem como objetivo articular a gestão transversal das ações públicas dirigidas a essa população, a partir da ampliação do diálogo com a sociedade civil. Foi criado, também neste contexto, o Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua – Comitê PopRua, (Decreto Municipal nº 53.795 de 23/03/2013) que reúne em sua estrutura nove representantes do poder público municipal e nove representantes da sociedade civil, dentre eles pessoas em situação de rua, organizações, coletivos e movimentos que trabalham com a pauta.

No dia 26 de dezembro de 2016, foi assinada a Portaria Intersecretarial SMDHC/SEHAB/SMADS/SMS/SMDDET nº 05 de 2016 que institui o Plano Municipal de Políticas para a População em Situação de Rua do Município de São Paulo - Plano PopRua, tratando-se de instrumento de planejamento e monitoramento para as políticas municipais voltadas a esse recorte populacional.

Já em dezembro de 2019, é sancionada a Lei 17.252/2019 que consolida a Política Municipal para População em Situação de Rua e institui o Comitê PopRua. Em sua Seção I, art. 9º, esse marco regulatório estipula que “o Poder Público deverá manter Centros de Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua, destinados à prestação de serviços específicos às pessoas em situação de rua e à articulação do acesso aos

demais serviços públicos, permitindo o atendimento em unidades móveis".

O Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua nasce a partir da luta histórica da população junto ao Poder Público, que resulta na consolidação da Política Municipal e previsão da implementação deste equipamento. Assim, estruturou-se durante o ano de 2020 um processo de tipificação desse novo equipamento, de forma compartilhada entre o governo e a sociedade civil. No âmbito do Comitê Intersetorial da Política Municipal para População em Situação de Rua, o desenho deste novo equipamento foi posto em debate em reuniões de trabalho quinzenais, desde março até julho de 2020. O trabalho conjunto entre conselheiros eleitos da sociedade civil e a Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua resultou na delimitação dos objetivos, serviços ofertados, formas de acesso, criação de um conselho gestor para esse equipamento, entre outros aspectos, possibilitando, no início do ano de 2021, sua implantação na rede Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

O Centro de Promoção e Defesa tem suma importância para assegurar o acesso a direitos sociais e serviços, bem como a superação do preconceito sobre esse recorte populacional, na medida em que seu caráter itinerante proporcionará a articulação da rede de políticas públicas e agentes existentes em diversos territórios, com ações educativas e capacitações, visando a promoção dos direitos.

## 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 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 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 mediante controle social de Conselho Gestor, a defesa e promoção dos direitos, o acesso a serviços e equipamentos públicos e a superação do preconceito sobre esse recorte populacional, levando em conta a heterogeneidade e vulnerabilidades sobrepostas as quais está sujeito, por meio da articulação da rede de políticas públicas e agentes existentes do território e do atendimento técnico especializado.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado à população em situação de rua e articulação da rede de políticas públicas;
- 2.** Promover o acesso a serviços e equipamentos sociais, de saúde, educativos, culturais e econômicos, por meio da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios;
- 3.** Potencializar a atuação da rede de direitos humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
- 4.** Fortalecer a articulação entre os agentes públicos e privados dos territórios visando à integração de esforços para superação das vulnerabilidades e da situação de rua;
- 5.** Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação social e organização da população em situação de rua;
- 6.** Produzir dados e informações sobre a população atendida e mapear principais demandas, com base na rede de políticas públicas dos territórios, e inclusive, na rede de direitos humanos;

**7.** Contribuir para a divulgação do tema população em situação de rua e a superação de preconceitos, perante a sociedade, em geral.

## **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 res-peitar 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 garantias 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"> <li>- Optar ou não pelo atendimento; Escolher participar ou não de pesquisas;</li> <li>- Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos;</li> <li>- Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado;</li> <li>- Ter privacidade e sigilo preservados;</li> <li>- Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre elas;</li> <li>- Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação;</li> <li>- Ter sua boa-fé presumida;</li> <li>- Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila;</li> <li>- Ter prazos e normas procedimentais cumpridos;</li> <li>- Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas necessárias para isso;</li> <li>- Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas;</li> <li>- Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;</li> <li>- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar seus dados cadastrais;</li> <li>- Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada;</li> <li>- Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado;</li> <li>- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;</li> <li>- Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais;</li> <li>- Colaborar para a adequada prestação do serviço;</li> <li>- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.</li> </ul>

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

## **OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS**

### **SERVIÇOS OFERTADOS**

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, os serviços ofertados pelo Centro de Promoção e Defesa Pop Rua são:

- 1.** Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas, em geral;
- 3.** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e organização da população em situação de rua;
- 4.** Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população em situação de rua;
- 5.** Ações de articulação com agentes da rede de políticas públicas e agentes privados que trabalham com população em situação de rua nos diferentes territórios;
- 6.** Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados para sensibilização e divulgação sobre os direitos da população em situação de rua e sobre a rede de atendimento especializada para este público.

## **FORMAS DE ACESSO**

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

- A)** Abordagem no território (Busca ativa);
- B)** Procura espontânea presencial, por canais de atendimento ao cidadão, e-mail ou outros canais de comunicação;
- C)** Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local.

## **MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO**

- A)** Atendimento individual especializado;
- B)** Atividades coletivas;
- C)** Articulação com sensibilização e formação sobre o tema<sup>4</sup>.

Para a execução 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 - que atuará como coordenadora dessas atividades.

Para os agentes públicos e privados e demais interessados na temática, poderão ser realizadas atividades de caráter diverso como reuniões, oficinas, formações e sensibilizações sobre o tema, tendo como objetivo a articulação da rede de serviços dos territórios e a divulgação sobre os direitos da pessoa em situação de rua. A oferta dos serviços apresentados na Matriz abaixo é detalhada no Procedimento Operacional Padrão (POP) do Centro de Promoção e Defesa PopRua.

---

4 Oferta para agentes públicos e privados interessados na temática.

## MATRIZ DE SERVIÇOS OFERTADOS PELO EQUIPAMENTO

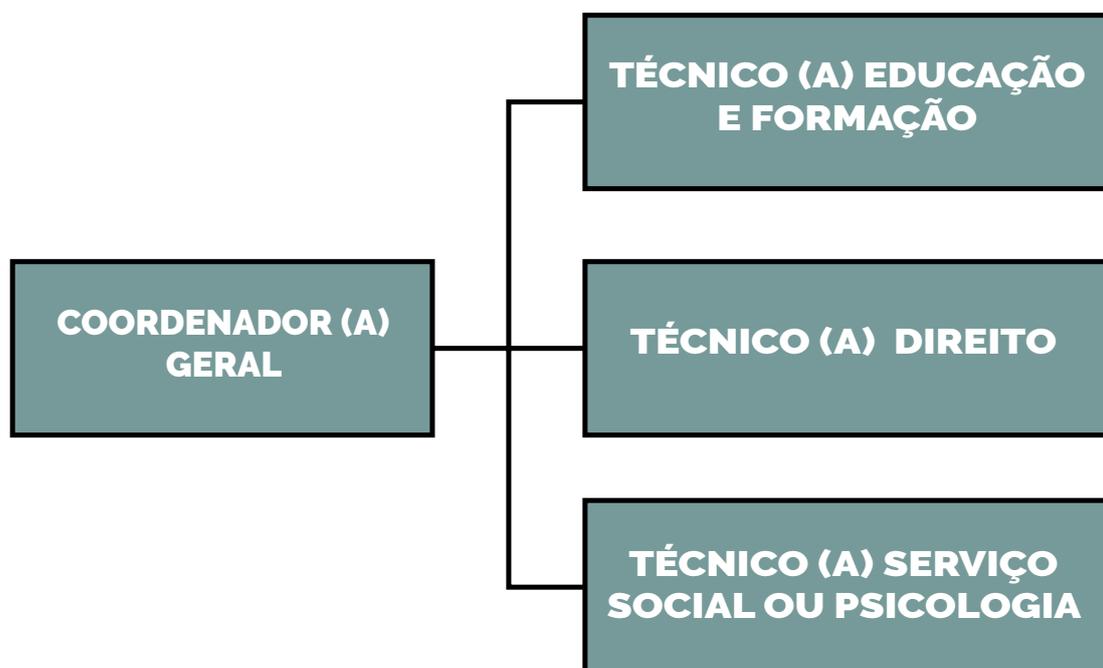
SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERTADOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DO USUÁRIO	MODELO DE OFERTA
Cidadão em situação de rua	Proteção e defesa em caso de violação de direitos	Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua	Recebimento de orientação que viabilize a denúncia e o acesso aos serviços competentes e ao sistema de justiça	Atendimento individual especializado
	Ampliação de acesso a rede de políticas e equipamentos públicos (sociais, de saúde, trabalho, educação, etc.)	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral por meio da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios	Recebimento de Informações sobre direitos, serviços públicos e suas formas de acesso	
	Inserção em espaços de participação e controle social	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e organização da população em situação de rua	Fortalecimento da cidadania através da participação social	Atividade coletiva
Agentes públicos e privados	Conhecimento sobre a população em situação de rua visando a superação das vulnerabilidades, do preconceito e prevenção da situação de rua	<p>Ações de articulação com agentes da rede de políticas públicas e agentes privados que trabalham com população em situação de rua nos diferentes territórios;</p> <p>Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população em situação de rua;</p> <p>Formação de agentes públicos e privados para sensibilização e divulgação sobre os direitos da população em situação de rua e sobre a rede de atendimento especializada para este público.</p>	<p>Sensibilização e qualificação para atuar com a população em situação de rua;</p> <p>Conhecimento sobre a população em situação de rua e suas vulnerabilidades.</p>	Articulação com sensibilização e formação sobre o tema

## Recursos necessários para oferta dos serviços

### Equipe

A equipe do Centro de Promoção e Defesa PopRua será 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 população em situação de rua ou em Direitos Humanos e na coordenação de equipe.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Articular e promover a interlocução com a CPPSR /SMDHC e com outras secretarias;</li> <li><b>2.</b> Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço;</li> <li><b>3.</b> Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ações do serviço;</li> <li><b>4.</b> Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento;</li> <li><b>5.</b> Realizar a articulação com os serviços da rede local, agentes públicos e privados;</li> <li><b>6.</b> Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas;</li> <li><b>7.</b> Realizar reuniões de trabalho com agentes públicos e privados com vistas a melhorar a articulação das redes dos territórios e, conseqüentemente, aprimorar os encaminhamentos das demandas;</li> <li><b>8.</b> Organizar oficinas com agentes públicos e privados para entender as vulnerabilidades dos territórios e pensar, de forma conjunta, encaminhamentos e fluxos para as demandas locais.</li> <li><b>9.</b> Compor e indicar outros dois técnicos do equipamento para o Conselho Gestor garantindo que o grupo receba relatórios periódicos e outros instrumentos de monitoramento do trabalho do equipamento e seu impacto nos territórios.</li> </ol>	40H	1
Técnico - Serviço Social ou Psicologia	Ensino superior em Psicologia ou Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de sua categoria e experiência comprovada na temática de população em situação de rua ou em Direitos Humanos.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento social, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre a temática população em situação de rua quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPPSR;</li> <li><b>7.</b> Realizar atividades de reflexão sobre a temática.</li> </ol>	30H	1

Técnico - Direito	Ensino superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada na temática de população em situação de rua ou em Direitos Humanos.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento jurídico, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre a temática população em situação de rua quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPPSR;</li> <li><b>7.</b> Realizar atividades de reflexão sobre a temática.</li> </ol>	40H	1
Técnico(a) - Educação e Formação	Experiência comprovada na temática população em situação de rua, educação, formação, dinâmicas participativas.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Fornecer suporte técnico à coordenação do serviço;</li> <li><b>2.</b> Articular programas e projetos para pessoas em situação de rua, em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil, tendo como foco a promoção e defesa dos direitos humanos e temas de interesse para cada território;</li> <li><b>3.</b> Organizar oficinas que trabalhem temática relevantes para população em situação de rua, de acordo com a demanda de cada território e tendo em vista a promoção e defesa dos direitos desse público;</li> <li><b>4.</b> Articular ações e projetos educativos destinadas à superação do preconceito, e de capacitação de profissionais para melhoria da qualidade e respeito no atendimento à população em situação de rua;</li> <li><b>5.</b> Desenvolver ações educativas permanentes que contribuam para a formação de cultura de respeito, ética e solidariedade entre a população em situação de rua e os demais grupos sociais;</li> <li><b>6.</b> Promover ações que estimulem a participação social e a organização da população em situação de rua.</li> </ol>	40H	1
Equipe total				4

## 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. 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.
Temas de Direitos Humanos.
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos.
Marcos Regulatórios sobre políticas para a população em situação de rua.

## Infraestrutura

### LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO

O Centro de Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua será um serviço que pode ser ofertado de forma itinerante ou em sede, avaliando-se periodicamente as demandas que se apresentam e a melhor forma de oferta do serviço para atendê-las.

### AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO<sup>5</sup>

Veículo de transporte, tipo ônibus, personalizado e equipado com estrutura:

- **Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação** - ambiente com mesa com capacidade para 4 pessoas, 4 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 4 notebooks com pacote Office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora multifuncional, 2 armários multiuso.
- **Sala de atendimento para duas pessoas** - ambiente com mesa com capacidade para 2 pessoas, e 2 cadeiras.
- **Copa/Cozinha** - espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para a realização de refeições.
- **Conjunto de equipamentos atividades externas** - toldo acoplado ao ônibus, mesas e cadeiras de plástico empilháveis.
- **Conjunto de equipamentos de multimídia** - portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor, 1 notebook, 1 microfone sem fio e 1 caixa de som amplificadora.
- Instalação sanitária adequada.
- Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.

---

<sup>5</sup> Caso o serviço passe a ter sede fixa, será necessária revisão desta seção.

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

- Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhadas com a Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua - SMDHC.
- Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner).
- Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculadas à Prefeitura de São Paulo.
- Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.
- Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.
- Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.

# ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

## DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

A atuação intersetorial é um dos pilares do trabalho da Rede de Atendimento de Direitos Humanos. Essa perspectiva considera que a realidade social é complexa e exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política; é uma nova maneira de 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 em situação de rua;
- 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, Guarda Civil Metropolitana e Rede Socioassistencial, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

## POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária do Centro de Promoção e Defesa PopRua com os potenciais parceiros indicados na tabela a seguir.

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 Igualdade Racial (CRPIRs), Casa da Mulher, entre outros.	<p><b>Conselho Tutelar:</b> Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adoles-cente.</p> <p><b>Serviço de Inclusão Social e Produtiva:</b> Desenvolvimento de ações conjuntas para a população em situação de rua e encaminhamento para atendimento pelo serviço;</p> <p><b>CCLGBTI e CRD:</b> Encaminhamento de munícipes que necessitem de atendimen-to/acompanhamento especializado. Articulações que visem a concretização de ações permanentes de combate à homofobia, lesbofobia e transfobia e respeito à diversidade sexual.</p> <p><b>CRAI:</b> 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 conjun-tas quanto às denúncias de pessoas imigrantes relaciona-das às violações de direitos humanos.</p> <p><b>CRPIR:</b> Envio de demandas para atendimento e orientação multiprofissional em casos de discriminação racial.</p> <p><b>Casa da Mulher:</b> 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><b>ODH e Núcleos de Direitos Humanos:</b> Encaminhamento de denúncias diversas.</p>
Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes	Direcionamento da(o) munícipe para realização de denúncia que se enquadre nas atribuições definidas à respectiva Ouvidoria.

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	Articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência e discussão de estratégias de busca ativa à pessoas em situação de suposta violação de direitos e que por algum motivo não conseguem acessar o serviço.
Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM), por meio das delegacias especializadas.	<b>GCM:</b> Desenvolvimento de ações conjuntas para sensibilização dos profissionais visando a melhora do atendimento à população em situação de rua. <b>PM:</b> Encaminhamento de cidadãos que apresentem dificuldades na realização do Boletim de Ocorrência ou outra impossibilidade acesso. <b>Delegacias especializadas:</b> Encaminhamento de cidadãos, demandas, ofícios e articulações que visem o registro, apuração e tratativa de violências e violações voltadas à temáticas trabalhadas de forma setorializada, como por exemplo, a Delegacia de Defesa da Mulher, Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância, a Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso (que atende os crimes previstos pelo Estatuto do Idoso, Lei Federal nº10.741/2003) e os setores do Departamento Estadual De Homicídios E De Proteção à Pessoa - DHPP.
Equipamentos de Educação como Escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE).	Desenvolvimento de ações visando a promoção do o 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.
Organizações da Sociedade Civil (OSC) que atuam com populações em situação de vulnerabilidade extrema, como população em situação de rua.	Promoção do trabalho em rede através de ações focalizadas no público atendido e capacitações dos agentes locais para promoção dos direitos da população em situação de rua e combate a discriminação.
Defensoria Pública da União (DPU) e do Estado (DPE).	Promoção do acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população destinatária dos serviços com encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas. Articulação e fortalecimento de fluxos com os núcleos especializados de atendimento e aproximação com os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para demandas que não carecem, necessariamente, de judicialização, mas que precisam de atendimento e acompanhamento deste serviço.
Tribunal de Justiça (TJ)	Realização de consulta processual, encaminhamento de casos pertinentes para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), principalmente no que tange aos serviços de resolução e conciliação de conflitos.
Subprefeituras	Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população em situação de rua;

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.	<b>CRAS:</b> Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção básica. <b>CREAS e Centro Pop:</b> Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção especial. <b>SEAS:</b> articulação para abordagem e busca ativa de pessoas em situação de rua visando seu atendimento e encaminhamento para acolhimento
Equipamentos esportivos e culturais tais como Centros Esportivos, Centros/Casas de Cultura e Bibliotecas.	Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população em situação de rua e ampliar o seu acesso a estes serviços e espaços.
Fóruns, Conselhos de Direito e outros espaços de participação social e comunitária.	Articulação visando a ampliação da representação e participação política da população em situação de rua.
Universidades e Instituições de Ensino.	Orientação, às(aos) cidadãs(ãos), para que busquem pelos atendimentos ofertados dentro da possibilidade e critérios de cada instituição. Não se caracteriza como um encaminhamento preferencial, mas uma alternativa secundária às políticas e serviços públicos existentes.
Equipamentos de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	Articulação para encaminhamento de demandas por trabalho e emprego e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação profissional.
Equipamentos de Habitação, especialmente a Central da Habitação.	Articulação para encaminhamento de demandas por moradia e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação sobre acesso aos programas de moradia.
Ministério Público	Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.

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 Centro de Promoção e Defesa PopRua. Essa atividade é regulamentada pela Portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

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

MODELO DE OFERTA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR
Atendimento individual especializado	<p>Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;</p> <p>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral por meio da articulação da rede de políticas públicas existente nos territórios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atendimentos realizados no período;</li> <li>2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período;</li> <li>3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</li> <li>4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito;</li> <li>5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento;</li> <li>6. Perfil das pessoas atendidas.</li> </ol>
Atividades coletivas	<p>Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e organização da população em situação de rua.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atividades coletivas realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período;</li> <li>3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade;</li> <li>4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.</li> <li>5. Perfil dos participantes.</li> </ol>
Articulação com sensibilização e formação sobre o tema	<p>Reuniões com agentes da rede de políticas públicas e agentes privados que trabalham com população em situação de rua nos diferentes territórios;</p> <p>Formação para a sociedade em geral, e em especial, para agentes públicos e privados sobre a temática população em situação de rua, seus direitos e a rede de atendimento existente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de formações realizadas no ano</li> <li>2. Carga horária da atividade de formação</li> <li>3. Número de pessoas formadas no ano</li> <li>4. Nível de satisfação dos participantes da formação</li> <li>5. Número de solicitações recebidas por pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa</li> <li>6. Número de reuniões de articulação realizadas</li> <li>7. Perfil das reuniões de articulação realizada.</li> </ol>

## CONTROLE SOCIAL

O Centro de Promoção e Defesa Poprura contará com um Conselho Gestor, como forma de garantir a participação ativa da sociedade civil na defesa e promoção dos direitos da população em situação de rua. Suas reuniões ordinárias serão mensais, podendo ser convocadas extraordinariamente.

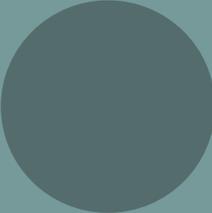
O órgão será consultado quanto ao planejamento, avaliação e controle da execução das ações do Centro de Promoção e Defesa e dos impactos em cada território.

Fica vedado qualquer tipo de remuneração aos membros dos Conselhos Gestores, cujas atividades serão consideradas como serviços

de relevância pública.

Compete ao Conselho Gestor, observadas as diretrizes da Política Municipal para População em Situação de Rua e a tipificação do equipamento:

- 1.** Acompanhar, avaliar as ações do Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em situação de rua;
- 2.** Receber e avaliar o trabalho do equipamento a partir dos relatórios de dados produzidos pela equipe do Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em situação de rua;
- 3.** Propor medidas para aperfeiçoar o planejamento, a organização, a avaliação e o controle das ações;
- 4.** Examinar propostas, denúncias e queixas, encaminhadas por qualquer pessoa ou entidade, relativas ao funcionamento e possíveis demandas a serem atendidas no atendimento da população em situação de rua e a elas responder;
- 5.** Propor estratégias de ação visando à adequação do trabalho do Centro às demandas de cada território;
- 6.** Elaborar e aprovar o seu Regimento Interno e normas de funcionamento, considerando sua função consultiva;
- 7.** Manter interlocução permanente com a Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua (SMDHC) e com o Comitê Poprua, sobre o trabalho do equipamento.



# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

# PLANEJAMENTO DAS INTERVENÇÕES NOS TERRITÓRIOS (PRÉ-ATENDIMENTO)

## PROCEDIMENTO

As rotas que serão percorridas pela Unidade Móvel nos territórios devem ser planejadas considerando informações do último Censo PopRua, alinhamento de prioridades com a Coordenação de Políticas para População em Situação de Rua e Conselho Gestor do serviço.

Prevê-se atuação de um mês em cada território em que serão efetivadas articulações com a rede de serviços públicos e busca ativa em pontos do município em que há concentração de pessoas em situação de rua.

Logo, deve-se prever no planejamento da equipe o estudo e definição das rotas no mês de novembro do ano vigente, de modo que no mês de janeiro do ano seguinte a equipe já esteja preparada para atuar naquele território em questão, bem como nos demais meses seguintes.

Mudanças no planejamento das rotas deverão ser justificadas e encaminhadas para as demais instâncias que deverão dar parecer sobre a mudança.

A articulação prévia com os territórios em que o Centro de Promoção e Defesa PopRua atuará é parte importante do processo de conhecimento dos diversos aspectos da população que virá a ser atendida. Sobretudo, recomenda-se articulação com as equipes de Consultório na Rua (UBS/SMS) e equipes de Abordagem Social (CREAS/Centro Pop/SMADS) que atuam nos trechos delimitados a fim de facilitar o vínculo da equipe do Centro de Promoção e Defesa PopRua com a população do território, a fim de compreender aspectos da realidade que virá a ser atendida, bem como estabelecer parcerias de atuação para com os referidos serviços no atendimento desta população.

## **ATENDIMENTO INICIAL**

### **PROCEDIMENTO**

O Atendimento Inicial pode ocorrer através busca ativa no território (1) ou por acesso espontâneo da(o) cidadã(o) ao equipamento (2).

Nas atividades de abordagem inicial todos os profissionais podem estar envolvidos e devem se apresentar, expor o período de atuação no território assim como ofertar atendimento especializado e atividades educativas e coletivas conforme demanda apreendida. Uma vez que o serviço esteja no território para o qual foi destinado naquele período, a equipe de atendimento deverá, através de busca ativa, identificar famílias e indivíduos em situação de rua que estejam em condição de risco pessoal e social, com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedência, projetos de vida e relações estabelecidas com as instituições para, a partir daí, dialogar com essa população e verificar se são apresentadas demandas quanto ao tema de atuação do Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da PopRua e ofertar-lhes o atendimento.

No que diz respeito a demanda espontânea, o munícipe que estiver no território, ou que souber da permanência do serviço e opte por se deslocar até lá, é o sujeito ativo do início do atendimento. Ele se apresenta, faz um breve relato de suas demandas e como acredita que estas podem ser direcionadas pelo Centro de Promoção e Defesa. A partir de então, a equipe de atendimento dá seguimento às ações que irão possibilitar a efetivação dos direitos do referido cidadão.

A equipe do Centro de Promoção e Defesa PopRua poderá se articular com equipes de saúde e assistência que já efetivam o acompanhamento dessas pessoas, com a finalidade de favorecer a vinculação da equipe com a população que será atendida.

Importante também o registro dos contatos que foram efetivados com os serviços e profissionais que atuam no território, qualificando

potenciais parceiros e redes em que se faz necessário maior investimento e aproximação.

As abordagens iniciais ainda que não gerem atendimentos devem ser registradas em relatório que ficará armazenado na rede de armazenamento online constando quantidade de pessoas que foram atendidas, avaliações técnicas deste contato inicial e plano de atendimento que deve conter as estratégias de aproximação dessa população e recursos do território.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar primeiro acolhimento da(o) cidadã(o)	Durante atendimento	Relatório de Atividade	Todos os profissionais do centro de promoção	Área externa da unidade ou território.	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)
Apresentar atividades/ atendimentos ofertados pelo serviço	Durante atendimento	Não há	Todos os profissionais do centro de promoção	Área externa da unidade ou território.	Não há
Verificar e registrar as demandas e direcionar para atendimento competente	Finalização do Atendimento	Instrumental de encaminhamento interno Relatório de Atividade	Todos os profissionais do centro de promoção	Área externa da unidade ou território.	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)



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

## ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O Atendimento especializado se dará pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais de direito e assistência social ou psicologia, bem como com conhecimento especializado e experiência comprovada na temática de população em situação de rua ou em Direitos Humanos. Os profissionais podem atender de forma compartilhada e simultânea, interdisciplinar, ou de forma setorial, apenas uma especialidade por vez. Os procedimentos operacionais para a oferta desta modalidade de atendimento serão apresentados neste documento, relacionando os respectivos fluxos de atendimento associados a eles na forma que segue.

**Eixo 1** - Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos;

**Eixo 2** - Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;

**A)** Enfrentamento de violência policial;

**B)** Enfrentamento de violência em ações de zeladoria urbana;

**C)** Enfrentamento de violações em centros de acolhida para pessoas em situação de rua;

**D)** Enfrentamento de discriminação no acesso a serviços.

# ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

## PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por um ou mais profissionais especializados, de acordo com a demanda apresentada pelo usuário.

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, informando que efetivará as anotações com a finalidade de registro no prontuário e poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento, assegurando-lhe de que o sigilo e a privacidade do atendimento estarão garantidos.

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 conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros. Em caso de demanda de acesso ao sistema de Justiça deve ser identificado se a demanda necessita de judicialização para ser atendida. Em caso afirmativo, o profissional realizará o encaminhamento para a Defensoria Pública competente a atuar no caso, através de ofício de encaminhamento ou agendamento on line. Em caso negativo, o profissional deve fornecer as orientações jurídicas necessárias para a solução da demanda, podendo ser o caso da própria orientação resultar em solução da demanda ou de haver a necessidade de encaminhamento para outros órgãos competentes (Delegacia, Ministério Público, Sindicatos, etc).

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, caso a equipe permaneça no território por

tempo suficiente, deve orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa. À despeito do vínculo criado com a pessoa durante o atendimento, é importante buscar sempre a vinculação do(a) cidadão(a) com a rede de proteção do território que tem condições de efetivar o acompanhamento sistemático da pessoa atendida. Nos casos de encaminhamento para a rede de proteção, pode-se considerar o acompanhamento por meio das equipes e serviços as quais a pessoa atendida será referenciada.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer a pessoa atendida os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas, formulários e declarações. Em todos os casos deve-se sempre produzir material com linguagem acessível, explicar e ler as informações contidas nos encaminhamentos entregues assegurando que o(a) cidadão(a) compreendeu as informações contidas.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadã (o) para qualificação das suas demandas	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)



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

## PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS

### PROCEDIMENTO

Diferencia-se da oferta de atendimento anterior por conter denúncia de violação de direitos humanos e por nesses casos ter como fluxo o envio das denúncias para a Ouvidoria de Direitos Humanos por meio do Portal 156 para as devidas tratativas.

A oferta desse atendimento ocorrerá de forma interdisciplinar. Deve-se assegurar nos atendimentos, sempre que possível, a presença de profissionais de, pelo menos, dois setores de atendimento. Os profissionais especializados devem se dirigir à sala de atendimentos da Unidade Móvel - espaço privativo para realizar o atendimento de forma ética e humanizada.

Os profissionais devem sempre estar preparados com informações adequadas e atualizadas e informar o usuário que se trata de um espaço seguro e confidencial. Importante informar para a pessoa atendida que será necessário efetivar anotações ao longo do atendimento e que essas tem como finalidade o registro do prontuário e organização da equipe para efetivar os encaminhamentos necessários, mas que são informações sigilosas, cujo acesso será somente dos técnicos presentes.

Deve-se também investir tempo para ganhar a confiança e estabelecer vínculo com o usuário. Ao fazer perguntas para o caso, os profissionais devem ser sensíveis e perceptíveis à situação da pessoa, incentivando a prática da narrativa, evitando uma abordagem de interrogatório, realizando perguntas orientadoras, que conduzam a narrativa a cobrir elementos importantes a serem incluídos nos encaminhamentos do caso. Deve-se considerar que a pessoa atendida deve participar das decisões de encaminhamentos e tratativas que serão efetivadas, logo, todas as informações devem ser informadas com linguagem acessível e deve-se atuar conforme pleno entendimento da pessoa atendida e consentimento.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda,

mapeando os fatores de risco e protetivos, nos níveis individual (gênero, idade, raça, cor, condição de saúde, religião, classe social, etc.), familiar (vínculos com a família, posição dentro da família, etc.) e comunitário (acesso a serviços e espaços no território, sociabilidade, etc.). Bem como deve observar sinais que possam levar a pessoa à necessidade de pausa durante o atendimento.

A conduta a ser adotada para responder às demandas apresentadas pela pessoa devem ser definidas conjuntamente com ela e a equipe interdisciplinar, identificando-se claramente os objetivos a serem alcançados no atendimento. Para tanto, uma vez identificada a situação, devem ser fornecidas informações sobre os direitos da(o) cidadã(o) e explicados, em detalhes, quais os procedimentos que podem ser realizados no caso. É essencial comunicar as alternativas para o atendimento de forma acessível, que a pessoa possa compreender plenamente e também informar sobre os limites da atuação do Centro de Promoção e Defesa PopRua, não prometendo entregas que a instituição não possa cumprir. Deve-se informar ainda do direito ao anonimato para o encaminhamento de denúncias de violação de direitos humanos.

Nos casos de violações de direitos e situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, deve-se informar que as tratativas pelo encaminhamento serão efetivadas pela Ouvidoria de Direitos Humanos por meio do Portal 156, órgão da Secretaria Municipal de Direitos Humanos que prezarão pela necessidade de sigilo, ética e encaminhamentos que foram acordados em atendimento entre cidadã(o) e equipe especializada do Centro de Promoção e Defesa PopRua. No caso de pessoas em situação de calçada e que devido a demanda apresentada estão em situação de risco de perecimento de direitos e maior exposição a riscos e vulnerabilidades será efetivada articulação com o território em questão e será discutida a possibilidade de inserção em políticas e serviços com a finalidade de mitigar tais vulnerabilidades, prezando sempre pela autonomia e consentimento da parte.

Nos casos de cidadãos que solicitaram anonimato para o encaminhamento de denúncias de violação de direitos humanos, é

de extrema importância que o conteúdo da manifestação que será encaminhada para a Ouvidoria de Direitos Humanos expresse diretamente que o denunciante não quer ser identificado nas tratativas que serão tomadas pela Ouvidoria, e também não contenha informações que podem vir a identificar o munícipe. O profissional deve ainda estar atento a possíveis riscos que atentem contra a integridade física e psicológica assim como ao risco de perecimento de direitos da pessoa atendida ao efetivar a denúncia. Posto isto, o técnico deve explicitar esses riscos e caso a pessoa queira dar prosseguimento nos encaminhamentos, deve propor estratégias de mitigação da situação de risco, como por exemplo, buscar transferência de Centro de Acolhida, mudança de local em que permanece na rua ou acionamento da rede de proteção. Importante salientar que os encaminhamentos de denúncias de violação de direitos humanos devem estar sempre aliados a necessidade de proteção da pessoa atendida por parte da rede.

Ainda, nos casos que em razão de violação de direitos percebe-se que a permanência da pessoa na situação de calçada ou na região podem constituir em maior risco, a equipe deve expor claramente tais informações para a pessoa atendida, e se ainda assim, esta desejar manter-se no local deve-se acionar a rede que atua diretamente no território para aproximação e ofertas de serviços e políticas públicas ampliando a rede de proteção. Caso a equipe do Centro de Promoção e Defesa PopRua ainda permaneça no território conforme planejamento, pode-se considerar um acompanhamento dos casos que envolvam maior complexidade em razão de violação de direitos visando o acesso à rede ou facilitação do acesso por meio de articulação com os serviços do território. Pode-se considerar o acompanhamento de casos que foram encaminhados para outros serviços e que possuem complexidade devido situação de vulnerabilidade ou risco social, por meio dos serviços de proteção do território, função que poderá ser efetivada pelo Coordenador quando a equipe não estiver mais no território de abrangência do(a) cidadã(o) atendido(a)

O atendimento da rede deve ser monitorado de forma ativa pelo Centro de Promoção e Defesa, assim como o encaminhamento da

denúncia que fora encaminhado para a Ouvidoria de Direitos Humanos. Para isso a equipe interdisciplinar definirá um profissional para ser a referência no atendimento da pessoa, bem como o responsável para comunicação interna (com a CPPSR) e externa ( com a rede local e rede de proteção e defesa de direitos) sobre o caso enquanto permanecer no território. O técnico responsável pelo atendimento especializado deve, sempre que possível, discutir o caso com o novo serviço que receberá a pessoa atendida, informando-o do encaminhamento e verificando a disponibilidade de atendimento no dia, com fins a evitar a revitimização. Sendo um serviço itinerante deve-se sempre reforçar sobre as limitações de atuação e de acompanhamento sistemático, posto isto, deve-se sempre prezar pela vinculação nos serviços do território.

O encerramento do atendimento, nesses casos, ocorrerá quando verificado que a demanda apresenta pelo(a) cidadã(o) foi encaminhada e/ou que foi referenciada à rede de proteção do território. Ressalta-se que em razão do modelo de atuação do Centro de Promoção e Defesa PopRua e o tempo de atuação restrito em cada território compreende-se de fundamental relevância a vinculação do(a) cidadão(a) nos serviços e apresentação dos recursos do território nos casos em que se avalia necessário. Deve-se entregar o protocolo 156 para a pessoa salientando que o acesso para a devolutiva é por meio dos canais da Ouvidoria de Direitos Humanos e Portal 156 por meio do número do protocolo e número do CPF. Importante sensibilizar o(a) cidadã(o) que deseja efetivar a denúncia anônima da importância em realizar o registro no Portal 156 constando a sua identificação uma vez que isso assegura que vá ter acesso a devolutiva por meio do acesso ao CPF, caso perca o protocolo de atendimentos. Nesse caso salientar que o conteúdo da denúncia conterá expressamente a necessidade de sigilo nos encaminhamentos que serão efetivados pela Ouvidoria.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadã(o) para mapeamento da situações de risco	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)
Apresentar alternativas para o atendimento da pessoa e definir com ela os objetivos do atendimento	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)
Articular o encaminhamento da demanda com os outros órgãos envolvidos	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Digital (notebook) e online (rede de armazenamento de dados online)

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas de proteção e defesa de direitos (processo principal) e subprocessos relacionados**



Proteção de defesa de direitos humanos



Enfrentamento - Discriminação e serviços



Enfrentamento - Violações Centro de Acolhida



Enfrentamento - Violações Zeladoria



Enfrentamento - Violência Policial

## **ATIVIDADES COLETIVAS**

### **PROCEDIMENTO**

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço de forma direta ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no território em que o Centro de Promoção e Defesa está efetivando ações ou ainda em espaços cedidos por parceiros mediante convite enviado ao serviço visando o desenvolvimento de atividades junto à população em situação de rua ou ainda ações formativas e de educação em direitos humanos para os demais públicos.

Para a execução 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 - que atuará como coordenadora dessas atividades. Nos casos em que a atividade for desenvolvida em instituições ou equipamentos públicos parceiros, a solicitação de atividade coletiva deve ser feita pelo interessado para o Coordenador e CPPSR, o qual ficará responsável pela sua operacionalização. Além da solicitação, deve ser enviada uma proposta de atividade, contendo o escopo, justificativa, objetivos, metodologia e cronograma definidos para a mesma. Após planejamento interno do setor e articulação com os solicitantes, os profissionais responsáveis pela execução das atividades serão mobilizados para dar início às atividades.

Outro eixo desta frente de atuação corresponde as “ações de fomento à participação social e organização da população em situação de rua”. Sobre essa frente é importante ressaltar a relevância na divulgação das reuniões e ações do Comitê Pop Rua, seja para as(os) cidadãs(os) seja para os serviços do território que atendem essa população bem como na divulgação de ações que ocorrem no território em que o Centro de Promoção e Defesa PopRua atuará.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informa sobre as atividades coletivas e direciona pessoas interessadas para a atividade de demanda	Antes da atividade	Não há	Atendente inicial	Recepção	Não há
Oferta a atividade para os participantes	Durante a atividade	Não há	Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Não há
Registra sobre a realização da atividade	Após a atividade	Registro de Atividade	Setor de Articulação institucional e Profissional responsável	Não há local específico	Formulário de Registro de Atividades



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

## **ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE**

### **PROCEDIMENTO**

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das pessoas em situação de rua e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços sociais. As articulações realizadas serão promovidas, prioritariamente, a partir das 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 gestão de projetos; (3) promoção de oficinas, seminários ou palestras de capacitação e sensibilização; (4) produção de materiais informativos.

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa do Centro de Promoção e Defesa PopRua ou demandada pela rede por meio do telefone, e-mail ou presencial nas reuniões e encontros de rede. A atuação pode ter objetivos como: discussão de casos com outros profissionais, troca de experiências com outros serviços, encaminhamentos de demandas, representação em grupo institucionalizado, desenvolvimento de ações, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros encampados na frente de atuação em rede são, majoritariamente, agendados de forma prévia, por e-mail ou telefone, com a coordenação do serviço, que após o convite, deverá discutir a proposta com CPPSR para então seguir com os encaminhamentos pertinentes após os encontros.

A execução de parcerias e projetos poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo, que visam a promoção dos direitos da população em situação de rua. Quando a demanda vem do parceiro, o convite poderá chegar por qualquer profissional da equipe e deverá ser encaminhado para a coordenação do serviço a fim de que

ela alinhe a proposta com a 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 os direitos da população em situação de rua podem ser realizadas pela equipe considerando a(o) profissional que tenha mais relação com o tema e público. Nesses casos, o tema, bem como data e horários das formações serão estabelecido conjuntamente com o restante da equipe e com a CPPSR, cabendo à equipe do centro a produção do material a ser utilizado nas formações. As demandas de formação também podem ser requisitadas pela rede. Nesse caso, deve ser seguida a orientação para realização de parcerias e projetos, já apresentada.

Por fim, a produção de materiais informativos deve se dar com o objetivo de auxiliar os atendimentos, divulgar as políticas de promoção da igualdade racial em outros serviços da rede, bem como para apoiar o desenvolvimento das formações e sensibilizações sobre os direitos da população em situação de rua. As propostas de material devem ser planejadas entre a coordenação dos serviço e a CPPSR, levando em consideração as demandas do atendimento e as temáticas levantadas pela atuação em rede.

## ANEXOS



Termo de Adesão ao Serviço Voluntário;



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm) Acesso em: 06 jul. 2021.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. In.: **Saúde e Sociedade** [online], vol. 13, n.1, p.25-36, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/ndN8rgZC7mzXdrFL39q7VSC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Convenção Internacional sobre a

Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial da Organização das Nações Unidas (ONU) – promulgada pelo **Decreto nº 65.810, de 8 de dezembro de 1969**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/D65810.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D65810.html). Acesso em: 06 jul. 2021

ONU (Organização das Nações Unidas). 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**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/D4377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4377.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). 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**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

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

ONU (Organização das Nações Unidas). Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pelo **Decreto nº 592, de 06 de julho de 1992**. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=592&ano=1992&ato=-2dco3YE10MFpWTf3e>. Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da Organização das Nações Unidas (1966) - promulgado pelo **Decreto nº 591, de 6 de julho de 1992**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/d0591.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm). Acesso em: 07 jul. 2021.

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

SÃO PAULO (Estado). Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei nº 16.544, de 06 de outubro de 2017**. Política Estadual para a População em Situação de Rua. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2017/lei-16544-06.10.2017.html>. Acesso em: 06 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal de São Paulo. **Decreto Municipal nº 53.795, de 25 de março de 2013**. Institui o Comitê Intersectorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua - Comitê PopRua. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53795-de-25-de-marco-de-2013/>. Acesso em: 06 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal de São Paulo. **Lei 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. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-12316-de-16-de-abril-de-1997/>. Acesso em: 06 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal de São Paulo. **Lei nº 15.913, de 16 de dezembro de 2013**. Institui o Programa de Atendimento à População em Situação de Rua. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15913-de-16-de-dezembro-de-2013>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal de São Paulo. **Lei nº 17.252 de 26 de dezembro de 2019**. Consolida a Política Municipal para a População em Situação de Rua, institui o Comitê Intersectorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua e dá outras providências. Disponível

em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17252-de-26-de-dezembro-de-2019>. Acesso em: 06 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Prefeitura Municipal. **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. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos\\_humanos/Portaria%20Intersecretarial%20005%20-%20%20Plano%20PopRua.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/Portaria%20Intersecretarial%20005%20-%20%20Plano%20PopRua.pdf). Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). 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: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). 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. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-58-de-25-de-novembro-de-2020>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 121, de 14 de outubro de 2019**. Estabelece normas de gestão de parcerias com organizações da sociedade civil sob a forma de termo de fomento, termo de colaboração e acordos de cooperação. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-121-de-14-de-outubro-de-2019>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria de Participação e Parceria. Coordenadoria da Mulher. **Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos Centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher.** São Paulo, SP: 2010. Disponível em: [https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/41/Documentos/Guia\\_de\\_Procedimentos\\_Coordenadoria\\_da\\_Mulher.pdf](https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/41/Documentos/Guia_de_Procedimentos_Coordenadoria_da_Mulher.pdf). Acesso em: 07 jul. 2021

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

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



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

