

Portaria SMDHC nº 015/2021

Anexo I

Matrizes de Tipificação dos Equipamentos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos

Matriz de tipificação - Núcleo de Direitos Humanos

Nome do equipamento	Núcleo de Direitos Humanos	
Período de funcionamento	Núcleo de Direitos Humanos Central: segunda a sexta-feira, das 10h às 16h Demais Núcleos de Direitos Humanos: segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.	
Caracterização do equipamento	Os NDHs, equipamentos vinculados à Ouvidoria de Direitos Humanos (ODH), têm por objetivo atender às pessoas que, por motivos diversos, tiveram seus direitos violados ou enfrentaram dificuldades de acesso a direitos e políticas públicas. Neste sentido, sua atuação visa proporcionar, desde o recebimento da manifestação até sua tratativa adequada, uma escuta qualificada e a resolutividade ou articulações com a rede de proteção e defesa de direitos para as demandas apresentadas. Ademais, no Núcleo de Direitos Humanos Central, há uma equipe técnica interdisciplinar de referência no atendimento de familiares e solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, que atua de forma matricial, compondo também o Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas	
Objetivo geral do equipamento	Realizar a defesa dos direitos das(os) usuárias(os) de serviços públicos, fortalecendo a participação social.	
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receber, encaminhar e monitorar manifestações e denúncias de violações de direitos humanos; 2. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado; 3. Mapear a rede de proteção e defesa de direitos do território envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil; 4. Articular com a rede de proteção e defesa de direitos, envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil, para atuar no tratamento de violações de direitos humanos e resolução de tensões sociais; 5. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. 	
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. População em geral 2. Agentes públicos 	
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca ativa por telefone, e-mail, visita institucional e domiciliar; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação; 3. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local. 	
Serviços ofertados¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 3. Recebimento presencial de demandas do Sistema de Informação ao Cidadão; 4. Ações de sensibilização e divulgação sobre direitos. 	
Aquisições dos usuários e usuárias¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre Direitos Humanos e a atuação da SMDHC; 2. Orientações sobre direitos e serviços; 3. Acesso aos serviços públicos; 4. Espaço qualificado para efetivo exercício da participação social; 5. Resposta a manifestações; 6. Dados e informações sobre violações de direitos no município de São Paulo; 7. Reflexão, em espaço qualificado, sobre a temática de Direitos Humanos. 	
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Serviços ofertados	Indicadores
	Orientações e encaminhamento da(o) cidadã(ão) para rede de serviços e políticas públicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos especializados realizados no período; 2. Número de atendimentos iniciais realizados no período; 3. Número de cidadãs(ãos) atendidas(os) no período; 4. Número de encaminhamentos realizados para rede de proteção, por tema, no período;
	Acolhimento presencial e direcionamento das manifestações recebidas	<ol style="list-style-type: none"> 5. Número de manifestações registradas e direcionadas; 6. Número de manifestações recebidas no período, por canal; 7. Número de encaminhamentos de manifestações realizados no período, por órgão; 8. Número de respostas aos encaminhamentos recebidas no período, por órgão;
	Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos	<ol style="list-style-type: none"> 9. Número de respostas disponibilizadas ao cidadão no período; 10. Taxa de respostas dos órgãos no período (número de respostas recebidas/número de ofícios enviados); 11. Taxa de resolutividade dos casos no período (atendimento do encaminhamento pelo órgão para o qual foi encaminhado/número de encaminhamentos realizados); 12. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento;

Recebimento presencial de demandas do SIC (Sistema de Informações ao Cidadão).	13. Número de registros de demandas do SIC; 14. Número de visitas domiciliares a solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, por período.
Ações de sensibilização e divulgação sobre direitos	1. Número de ações de sensibilização/grupos psicoeducativos realizadas(os) no período; 2. Número de participantes nas ações realizadas no serviço, por ação; 3. Número de ações realizadas na comunidade no período; 4. Nível de satisfação dos participantes, por ação.
Produção de informações sobre violações de direitos no território	1. Número de relatórios produzidos no período.

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade por Núcleo	Quantidade no NDH Central
	Atendente inicial	Ensino superior em Ciências Humanas e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	40h	2	2
	Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	30h	1	1
	Técnico(a) - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular no Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	40h	1	1
	Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	40h	1	1
	Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino fundamental completo e experiência na função.	40h	1	1
	Interlocutor(a) Técnico (a)	Superior completo, com experiência comprovada na área de Direitos Humanos e promoção da cidadania, boa redação oficial e, preferencialmente, com experiência em gestão de equipe e prestação de contas.	40h	1	-
	Assessor(a) de Atendimento	Ensino Superior com habilidade para operação de sistemas informatizados e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania. Tríades com formação em Direito, Psicologia e Serviço Social. Os assessores de atendimento suprem o atendimento técnico.	40h	-	6
	Auxiliar administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	40h	-	1
Interlocutor Técnico Desaparecidos - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de desaparecimento.	40h	-	1	

	Interlocutor Técnico Desaparecidos – Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência na temática comprovada na temática de encaminhamento	40h	-	1
	Total			7	15
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade por Núcleo	Quantidade no NDH Central
	Sala com 20 postos de trabalho individuais			-	1
	Sala de reunião com capacidade para até 10 pessoas			1	1
	Sala com 2 postos de atendimento inicial			1	1
	Sala com privacidade para atendimento especializado e reuniões técnicas			1	2
	Instalações sanitárias/Banheiros			3	3
	Sala de atividades coletivas			1	1
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço ²	Descrição do item				
	Sala com 20 postos de trabalho individuais (apenas NDH Central): 20 mesas de trabalho individual e 20 cadeiras				
	Sala de reunião com capacidade para até 10 pessoas: mesa para reunião com 10 lugares e 10 cadeiras				
	Sala com 2 postos de atendimento inicial: 2 mesas de trabalho individual, 6 cadeiras, 2 computadores com pacote office atualizado, acesso a rede de internet e sistemas informatizados compatíveis com as necessidades de tratamento de dados do serviço, 1 impressora.				
	Sala atendimento especializado e reuniões técnicas: 1 mesa redonda de 6 lugares, 7 cadeiras, 3 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet.				
	Sala de atividades coletivas: 20 cadeiras, conjunto de equipamentos de multimídia: portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor, 1 notebook, 1 microfone sem fio e 1 caixa de som amplificadora.				
	Banheiros: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.				
	Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.				
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Ouvidoria de Direitos Humanos da 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.					
Materiais de Proteção Individual para atendimento dos protocolos de saúde.					
Imóvel (tipo da unidade)	1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.				
Formação continuada dos profissionais	Temas				
	Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento				
	Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos				
	Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos				
	Temas de Direitos Humanos Mediação de conflitos				

Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de Acesso à Informação, lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, princípios para aplicação de sigilo da informação. Certificação em Ações de Ouvidoria.

Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço.

¹Para o NDH Central, considerar também os serviços e aquisições dos usuários do Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas, conforme consta na Matriz daquele serviço.

²No caso dos NDHs que são executados em parceria com o DescomplicaSP, a estrutura física e mobiliária são fornecidas pelo DescomplicaSP.

Matriz de tipificação - Casa da Mulher

Nome do equipamento	Centro de Referência e Cidadania da Mulher (Casa da Mulher)	
Período de funcionamento	Segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00	
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à mulher para prevenção e enfrentamento da violência, promoção de direitos e fortalecimento da cidadania. É um espaço que oferta atividades voltadas à promoção da cidadania e atendimento multiprofissional (psicossocial, social e jurídico) à mulher em situação de violência, apoiando-a nas ações necessárias à superação da situação de violência ou vulnerabilidade e contribuindo para o fortalecimento da sua autonomia. Além do atendimento, exerce o papel de articulador com as instituições e serviços governamentais e não governamentais que integram a Rede de Atendimento mais ampla, buscando disseminar conhecimento sobre os direitos da mulher e apoiar para que mulheres em situação de violência sejam plenamente atendidas e obtenham o suporte necessário para a superação da situação de violência.	
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a direitos e serviços para as mulheres visando o enfrentamento à violência e fortalecimento do exercício da cidadania, cessando a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção é prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência.	
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas; 2. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado para mulheres em situação de vulnerabilidade; 3. Produzir dados e informações sobre a população atendida no território a partir da análise do contexto de violência; 4. Fortalecer as redes de atendimento locais; 5. Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação e controle social das mulheres; 6. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. 	
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulheres com idade igual ou superior a 18 anos; 2. Agentes públicos e privados que atuem ou tenham interesse na temática de combate à violência contra a mulher, promoção da igualdade de gênero e direitos das mulheres. 	
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail; 	
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher; 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres; 4. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres; 5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero; 6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade. 	
Aquisições dos usuários usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos; 3. Ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado; 4. Reflexão sobre os direitos das mulheres e igualdade de gênero em espaço qualificado; 5. e 6. Conhecimento/reflexão sobre a temática de gênero e direitos das mulheres. 	
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Serviços Ofertados	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de mulheres atendidas no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 6. Perfil social e de pertencimento racial das mulheres atendidas;
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade;

Objetivos				
	4. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres;	4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.		
	5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero;	1. Número de formações realizadas no período;		
	6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade.	2. Carga horária realizada em atividades de formação no período;		
		3. Número de agentes formados no período		
		4. Nível de satisfação dos participantes da formação no período;		
		5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.		
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenadora Geral do Serviço	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher, em gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento;	40h	1
	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher e em gestão de projetos.	40h	1
	Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher.	30h	2
	Orientadora socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social.	40h	2
	Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher.	40h	2
	Técnica - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência nas temáticas de Direitos Humanos, gênero e/ou violência contra a mulher.	20h	1
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio completo e experiência na função.	40h	1
	Auxiliar de serviços gerais	Ensino fundamental.	40h	1
	Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	40h	1
Total			12	
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Recepção			1
	Espaço para estudo/pesquisa			1
	Sala para oficinas e cursos com capacidade para 30 pessoas			1
	Sala de atendimento especializado			3
	Sala de atendimento grupal com capacidade para 15 pessoas			1
	Sala de apoio técnico, administrativo com 8 postos de trabalho individuais			1
	Espaço para recreação infantil			1
	Banheiro			2
	Copa/Cozinha			1
Detalhamento				

Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso da usuária recepcionada, 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá e/ou poltronas para usuárias em espera.
	Espaço para estudo/pesquisa: espaço voltado à consulta de materiais e pesquisa sobre a temática de gênero por estudantes, profissionais e membros de movimentos sociais composto por 2 mesas redondas para leitura, 8 cadeiras, 3 estantes para acervo sobre a temática de gênero e 1 armário multiuso.
	Sala para oficinas e cursos com capacidade para 30 pessoas: espaço amplo composto por 30 cadeiras, preferencialmente empilháveis, e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das atividades que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor que permita a escuta da usuária mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.
	Sala de atendimento grupal com capacidade para 15 pessoas: ambiente acolhedor e amplo que permita atividades em grupo composto por 1 mesa de apoio e 15 cadeiras estofadas.
	Sala de apoio técnico, administrativo com 8 postos de trabalho individuais: 8 mesas de trabalho individual, 8 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 8 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 4 armários multiuso e 2 armários prontos.
	Espaço para recreação infantil: espaço acolhedor e lúdico para entretenimentos de crianças que estejam acompanhando usuárias em atendimento. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis e itens correlatos.
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 fogão, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.
	Banheiro: ambientes com vaso sanitário, pia, trocador de fralda.
	Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet, 2 microfones e 1 caixa de som amplificadora.
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para as Mulheres da SMDHC.
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade e limpeza em todos os ambientes.
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (banners).
	Ferramenta de comunicação institucional eletrônica vinculada a Prefeitura de São Paulo.
Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.	
Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição às usuárias.	
Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades de sensibilização realizadas.	
Tipo da unidade	1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada dos profissionais	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
	Temas de Direitos Humanos
	Direitos Sexuais e Reprodutivos
	A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.
Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos	
Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres	

Matriz de tipificação - Ônibus Lilás

Nome do equipamento	Unidade Móvel de Atendimento às Mulheres (Ônibus Lilás)		
Período de funcionamento	Variável segundo as especificidades do local e território em que o atendimento será prestado		
Caracterização do equipamento	Equipamento móvel de atendimento especializado à mulher para prevenção e enfrentamento da violência, promoção de direitos e fortalecimento da cidadania. Oferta, de forma itinerante, atividades voltadas à promoção da cidadania e atendimento multiprofissional (psicossocial, social, jurídico) à mulher em situação de violência visando apoiá-la nas primeiras ações necessárias à superação da situação de violência ou vulnerabilidade e vinculá-la a outros serviços públicos para fortalecimento da sua autonomia e rompimento do ciclo da violência.		
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a direitos e serviços para as mulheres visando o enfrentamento à violência e fortalecimento do exercício da cidadania, cessando a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção é prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência.		
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas; 2. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado para mulheres em situação de vulnerabilidade; 3. Produzir dados e informações sobre a população atendida no território a partir da análise do contexto de violência; 4. Fortalecer as redes de atendimento locais; 5. Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação e controle social das mulheres; 6. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. 		
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulheres com idade igual ou superior a 18 anos; 2. Agentes públicos e privados que atuem ou tenham interesse na temática de combate à violência contra a mulher, promoção da igualdade de gênero e direitos das mulheres. 		
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail. 		
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher; 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres; 4. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres; 5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero; 6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade. 		
Aquisições dos usuários usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos; 3. Ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado; 4. Reflexão sobre os direitos das mulheres e igualdade de gênero em espaço qualificado; 5. e 6. Conhecimento/reflexão sobre a temática de gênero e direitos das mulheres. 		
	Serviços Ofertados		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos, especialmente de violência contra a mulher; 	Indicadores	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração, inclusão produtiva e o incentivo à participação social e política das mulheres; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de mulheres atendidas no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 6. Perfil social e de pertencimento racial das mulheres atendidas. 	
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados		<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 	

	4. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos das mulheres;	4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.		
	5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática de gênero;	1. Número de formações realizadas no período;		
	6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a os direitos das mulheres na cidade.	2. Carga horária realizada em atividades de formação no período;		
		3. Número de agentes formados no período		
		4. Nível de satisfação dos participantes da formação no período;		
		5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.		
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Motorista	Condutora com carteira nacional de habilitação ativa e regular na categoria D.	12x36h	2
	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática de gênero e/ou violência contra a mulher e em gestão de projetos.	40h	1
	Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero.	30h	1
	Técnico(a) - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero.	40h	1
	Total			5
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Veículo tipo ônibus adaptado para atendimento contendo 2 salas de atendimento, copa/cozinha e banheiro.			1
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Salas de atendimento especializado: por sala, 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do (a) profissional e 1 computador com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e 1 cadeira para uso da mulher atendida.			
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador/frigorífico, 1 microondas e 1 pia.			
	Banheiro: espaço reservado contendo sanitário e pia.			
	Conjunto de itens para atividades coletivas externas composto por cadeiras de plástico empilháveis, tenda, 1 cadeira de rodas e uma escada portátil com dois degraus.			
	Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet;			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC;			
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes;			
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner);			
	Ferramentas de comunicação institucional em formato eletrônico e vinculadas à Prefeitura de São Paulo;			
Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;				
Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos, para distribuição às(os) usuárias(os);				
Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.				
Tipo da unidade	Veículo móvel adaptado para atendimento			
Formação continuada dos profissionais	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			
	Temas de Direitos Humanos			
Direitos Sexuais e Reprodutivos				

A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.

Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos

Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres

Matriz de tipificação - Centro de Cidadania LGBTI

Nome do equipamento	Centro de Cidadania LGBTI	
Período de funcionamento	Sede: Segunda à sexta-feira, das 09h00 às 18h00 Unidade Móvel: o horário de funcionamento considera as especificidades do território de atuação considerando a maior possibilidade de alcance da população chave.	
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à população LGBTI+ com foco na defesa e promoção de direitos, bem como sua integração social, cultural, laboral e econômica. O Centro também atua na articulação com a rede local visando ampliar a visibilidade da temática de respeito à diversidade nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornecem o apoio necessário para que os públicos-alvo dos serviços possam ter seu acesso a outras políticas públicas garantido. A Unidade Móvel de Cidadania LGBTI atua como uma extensão do CCLGBTI nos territórios promovendo a divulgação do serviços e a busca ativa das demandas por acesso aos serviços.	
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para LGBTI (CPLGBTI) da SMDHC, o acesso a direitos e a integração social, cultural, laboral e econômica da população LGBTI na cidade de São Paulo.	
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover o acesso a direitos e oportunizar o exercício da cidadania; 2. Contribuir para a autonomia, independência e qualidade de vida da população LGBTI; 3. Fortalecer o convívio sócio comunitário; 4. Fortalecer a articulação entre os serviços da rede de atendimento à população LGBTI e outros equipamentos ou parceiros nos territórios; 5. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 6. Produzir dados e informações sobre a população atendida; 7. Produzir estudos e pesquisas sobre a população LGBTI na cidade; 8. Promover a qualificação de profissionais sobre a temática LGBTI. 	
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. População LGBTI+; 2. Agentes públicos e privados que atuam com a temática LGBTI+; 3. Familiares e responsáveis legais de crianças e adolescentes LGBTI+. 	
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local ou da Coordenação de Políticas para População LGBTI+, da SMDHC; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação; 3. Busca ativa no território através da Unidade Móvel LGBTI. 	
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteção e apoio para defesa de direitos da população LGBTI, em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas para população LGBTI; 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política da população LGBTI+; 4. Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania; 5. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população LGBTI+; 6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população LGBTI+ na cidade; 7. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática LGBTI+. 	
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça; 3. Ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado; 4. Conhecimento e reflexão sobre direitos; 5. Reintegração social e o resgate da cidadania; 6 e 7. Conhecimento/reflexão sobre a temática e as políticas municipais para os públicos atendidos. 	
	Serviços Ofertados	Indicadores
	Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 5. Perfil sociodemográfico da população atendida;

<p style="text-align: center;">Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados</p>	<p>Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 6. Perfil sociodemográfico da população atendida; 		
	<p>Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política;</p> <p>Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes com as atividades ofertadas. 		
	<p>Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos;</p>			
	<p>Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxa de preenchimento do programa (pessoas beneficiárias ativas x vagas existentes), no período; 2. Taxa de demanda reprimida (pessoas inscritas x beneficiárias do programa x número disponível de vagas), no período 3. Número de pessoas beneficiárias em vivência profissional (estágio), no período; 4. Número de pessoas beneficiárias que finalizaram o Programa (elevação da escolaridade proposta), no período; 5. Número de pessoas beneficiárias desligadas do programa (saída não qualificada), no período; 6. Carga horária de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas no período; 7. Número de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período; 8. Número de oficinas/cursos voltados à escolarização ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período; 9. Número de pessoas beneficiárias em oficinas/cursos de qualificação profissional, por tipo de atividade, no período. 		
	<p>Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a temática</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período; 3. Número de agentes formados, no período; 4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação; 		
<p>Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período. 			
	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral	Ensino superior em ciências humanas e experiência comprovada na temática LGBTI e na coordenação de equipe. Preferencialmente com especialização em Gestão de Projetos Sociais, Políticas Públicas, Gestão de Parcerias ou Responsabilidade Social.	40h	1
	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática LGBTI, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	40h	1

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Técnico - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	30h	2
	Técnico - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	40h	2
	Técnico - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência na temática de Direitos Humanos e Defesa de pessoas LGBTI.	40h	1
	Técnico - Pedagogia	Ensino superior em Pedagogia ou Licenciatura em Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI.	40h	1
	Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	40h	1
	Articulador Social	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática LGBTI e atendimento ao público.	40h	1
	Auxiliar de serviços gerais	Ensino fundamental.	40h	1
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	40h	1
Total			12	
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item		Quantidade	
	Unidade Fixa (Sede)	Recepção		1
		Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 30 pessoas		1
		Sala de atendimento especializado		3
		Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação		1
		Copa/Cozinha		1
		Banheiro		3
Unidade Móvel	Veículo adaptado para atendimento		1	
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso da usuária(o) recepcionada(o), 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá/poltronas para usuárias(os) em espera.			
	Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 30 pessoas: espaço amplo composto por 30 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 1 microfone sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 3 postos de trabalho individuais: 3 mesas de trabalho individual, 3 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 4 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.			
Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.				
Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.				

	<p>Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio e 1 caixa de som amplificadora.</p> <p>Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para LGBTI da SMDHC.</p> <p>Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.</p> <p>Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.</p> <p>Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.</p> <p>Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.</p> <p>Unidade móvel: Veículo de transporte, tipo van, personalizado e equipado com: 3 notebooks, 1 impressora multifuncional, balcão de atendimento com capacidade para 2 atendimentos simultâneos, 3 cadeiras giratórias, 3 cadeiras fixas, 2 caixas de som, 1 TV Led, 1 gerador elétrico, 1 ar-condicionado, 1 frigobar.</p>
Tipo da unidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada dos profissionais	<p style="text-align: center;">Temas</p> <p>Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço</p> <p>Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento</p> <p>Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos</p> <p>Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos</p> <p>Temas de Direitos Humanos</p>

Matriz de tipificação - CRD					
Nome do equipamento	Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD)				
Período de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 13h às 22h, com possibilidade de realização de atividades complementares em outros períodos ou aos fins de semana de acordo com a programação.				
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à população LGBTI+ com foco na defesa e promoção de direitos, bem como sua integração social, cultural, laboral e econômica. O CRD também atua na articulação com a rede local visando ampliar a visibilidade da temática de respeito à diversidade nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornecem o apoio necessário para que os públicos-alvo dos serviços possam ter seu acesso a outras políticas públicas garantido.				
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para LGBTI (CPLGBTI) da SMDHC, o acesso a direitos e a integração social, cultural, laboral e econômica da população LGBTI na cidade de São Paulo.				
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover o acesso a direitos e oportunizar o exercício da cidadania; 2. Contribuir para a autonomia, independência e qualidade de vida da população LGBTI; 3. Fortalecer o convívio sócio comunitário; 4. Fortalecer a articulação entre os serviços da rede de atendimento à população LGBTI e outros equipamentos ou parceiros nos territórios; 5. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 6. Produzir dados e informações sobre a população atendida; 7. Produzir estudos e pesquisas sobre a população LGBTI na cidade; 8. Promover a qualificação de profissionais sobre a temática LGBTI. 				
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. População LGBTI em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos; 2. Familiares e responsáveis legais de crianças e adolescentes LGBTI; 3. Agentes públicos e privados que atuam com a temática LGBTI; 4. Homens e mulheres profissionais do sexo; 5. Pessoas vivendo e convivendo com HIV e Aids. 				
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local ou da Coordenação de Políticas para População LGBTI+, da SMDHC. 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação; 3. Busca ativa no território através da Unidade Móvel LGBTI. 				
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteção e apoio para defesa de direitos da população LGBTI+, em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas para população LGBTI+, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS; 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política da população LGBTI, de profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS; 4. Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania; 5. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população LGBTI, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS; 6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população LGBTI, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS na cidade; 7. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática LGBTI, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS na cidade. 				
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça; 3. Ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado; 4. Conhecimento e reflexão sobre direitos; 5. Reintegração social e o resgate da cidadania; 6 e 7. Conhecimento/reflexão sobre a temática e as políticas municipais para os públicos atendidos. 				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviços Ofertados</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas;</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 5. Perfil social da população atendida; </td> </tr> </tbody> </table>	Serviços Ofertados	Indicadores	Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 5. Perfil social da população atendida;
Serviços Ofertados	Indicadores				
Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 5. Perfil social da população atendida; 				

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 6. Perfil social da população atendida;
	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes com as atividades ofertadas.
	Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos;	
	Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxa de preenchimento do programa (pessoas beneficiárias ativas x vagas existentes), no período; 2. Taxa de demanda reprimida (pessoas inscritas x beneficiárias do programa x número disponível de vagas), no período 3. Número de pessoas beneficiárias em vivência profissional (estágio), no período; 4. Número de pessoas beneficiárias que finalizaram o Programa (elevação da escolaridade proposta), no período; 5. Número de pessoas beneficiárias desligadas do programa (saída não qualificada), no período; 6. Carga horária de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas no período; 7. Número de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período; 8. Número de oficinas/cursos voltados à escolarização ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período; 9. Número de pessoas beneficiárias em oficinas/cursos de qualificação profissional, por tipo de atividade, no período.
	Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania;	
Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a temática		
Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período; 3. Número de agentes formados, no período; 4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação; 5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período. 	

Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
Coordenador(a) Geral	Coordenador(a) Geral do Serviço: Ensino superior em ciências humanas e experiência comprovada na temática LGBTI e na coordenação de equipe. Preferencialmente com especialização em Gestão de Projetos Sociais, Políticas Públicas, Gestão de Parcerias ou Responsabilidade Social.	40h	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática LGBTI, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	40h	1

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Técnico - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	30h	2
	Técnico - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	40h	2
	Técnico - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência na temática de Direitos Humanos e Defesa de pessoas LGBTI.	30h	1
	Técnico(a) - Formação	Ensino superior na área de Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI	40h	1
	Técnico - Pedagogia	Ensino superior em Pedagogia ou Licenciatura em Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI.	30h	1
	Orientador(a) Socioeducativo/Atendente inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática LGBTI e atendimento ao público.	40h	4
	Auxiliar de serviços gerais	Ensino fundamental.	40h	2
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	40h	1
Total			16	
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item		Quantidade	
	Unidade Fixa (Sede)	Recepção		1
		Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 30 pessoas		1
		Sala de atendimento especializado		3
		Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 3 postos de trabalho individuais		1
		Banheiro		3
		Copa/Cozinha		1
Unidade Móvel	Automóvel adaptado para atendimento		1	
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para	Detalhamento			
	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso da usuária(o) recepcionada(o), 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá/poltronas para usuárias(os) em espera.			
	Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 30 pessoas: espaço amplo composto por 30 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 1 microfone sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 3 postos de trabalho individuais: 3 mesas de trabalho individual, 3 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 4 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.			
Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.				

prestação do serviço	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.
	Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio e 1 caixa de som amplificadora.
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para LGBTI da SMDHC.
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.
	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.
Unidade móvel: Veículo de transporte, tipo van, personalizado e equipado com: 3 notebooks, 1 impressora multifuncional, balcão de atendimento com capacidade para 2 atendimentos simultâneos, 3 cadeiras giratórias, 3 cadeiras fixas, 2 caixas de som, 1 TV Led, 1 gerador elétrico, 1 ar-condicionado, 1 frigobar.	
Tipo da unidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada dos profissionais	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
Temas de Direitos Humanos	

Matriz de tipificação - Polo Cultural e Centro de Referência dos Direitos da Pessoa Idosa -CRDPI

Nome do equipamento	Polo Cultural e Centro de Referência dos Direitos da Pessoa Idosa - CRDPI	
Período de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.	
Caracterização do equipamento	Polo Cultural e Centro De Referência dos Direitos da Pessoa Idosa (CRDPI) é um equipamento público referenciado no atendimento especializado à população idosa com foco na defesa e promoção de direitos, educação, integração social, cultural, laboral e econômica.	
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa (CPPI) da SMDHC, a garantia de direitos e o acesso à educação e à integração social, cultural, laboral e econômica da população idosa na cidade de São Paulo, em consonância com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) para o envelhecimento ativo.	
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover o acesso e a garantia de direitos por meio de atendimento técnico especializado para pessoas idosas; 2. Potencializar a atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 3. Fortalecer a articulação entre os serviços da rede de atendimento à pessoa idosa; 4. Contribuir para o fortalecimento e articulação de espaços de participação social e comunitária da população idosa; 5. Produzir estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade; 6. Promover a qualificação de profissionais que atuam na temática do envelhecimento; 7. Promover a autonomia, independência, qualidade de vida e expectativa de vida saudável da pessoa idosa. 	
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos; 2. Agentes públicos e privados que atuam com a temática do envelhecimento; 3. Cuidadores formais e informais de pessoas idosas; 4. Familiares com demanda relativa ao envelhecimento e velhice no tocante à garantia de direitos. 	
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Procura espontânea presencial, por telefone ou e-mail. 	
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos à pessoa idosa; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas para população idosa; 3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa; 4. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade; 5. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa; 6. Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento. 	
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos visando a interrupção da situação de vulnerabilidade ao abandono e violência, através da atuação em rede; 3. Integração local e inclusão produtiva, com ampliação do repertório sociocultural, oportunidade para exercício da participação social e atualização sobre práticas para o envelhecimento ativo em espaço qualificado; 4. Reflexão e conhecimento sobre a temática do envelhecimento e velhice em espaço qualificado; 5. Imersão empírica e conhecimento sobre aspectos relativos ao envelhecimento e velhice em espaço qualificado; 6. Informações sobre a população idosa no município de São Paulo. 	
	Serviços Ofertados	Indicadores
	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento.
	Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos	

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades. 		
	Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações/sensibilizações realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação/sensibilização, no período; 3. Número de agentes formados/pessoas sensibilizadas, no período; 4. Nível de satisfação dos agentes formados/pessoas sensibilizadas, por atividade de formação; 5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período. 		
	Atividades de integração do serviço à rede local, como a formação de agentes públicos e privados sobre a temática do envelhecimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de workshops realizados 2. Número de participantes, por workshops 		
	Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população idosa na cidade	Número de solicitações e visitas recebidas por pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa		
	Laboratório de novas práticas com vistas à multiplicação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de workshops realizados 2. Número de participantes, por workshops 		
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga Horária	Quantidade
	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática do envelhecimento, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	40 h	1
	Gerontólogo	Bacharelado em Gerontologia	40 h	1
	Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática do envelhecimento.	30 h	1
	Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia.	40 h	1
	Técnico(a) – Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular no Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	40 h	1
	Atendente inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	40 h	1
Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	40 h	1	

	Oficineiros (Alocados nos grupos parceiros informais de idosos)	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática	2 h	10
	Oficineiros (Alocados no Centro de Referência)	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática	1 h	6
	Total			23
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			
	Sala Polo: Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 60 pessoas			
	Salão Principal: Salão de convívio para atividades coletivas com capacidade para 100 pessoas			
	Sala Mercedes: Sala para oficinas e cursos com capacidade para 20 pessoas			
	Sala Rampa: Sala de atendimento especializado, ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação: com 5 postos de trabalho individuais			
	Sala de Estudo e Pesquisa: espaço voltado à consulta de materiais e pesquisa sobre a temática do envelhecimento por estudantes, profissionais e membros de movimentos sociais			
	Instalações sanitárias/Banheiros: na Sala Polo (2), na Administração (2) e no Salão Principal (3)			
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Sala Polo: 60 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Salão Principal: 100 cadeiras, preferencialmente empilháveis, e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das atividades que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixas de som amplificadora.			
	Sala Mercedes: 20 cadeiras, Mesa de apoio			
	Sala Rampa: 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação: Ambiente com 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet, 3 armários multiuso, 1 impressora.			
	Sala de Estudo e Pesquisa: 2 mesas redondas para leitura, 8 cadeiras, 3 estantes para acervo sobre a temática e 1 armário multiuso			
	Copa/cozinha: 1 fogão semi-industrial, com forno e 4 bocas, 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras, próprio para realização de refeições.			
	Banheiros: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa da SMDHC;			
	Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.			
	Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.			
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner);			
	Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;			
	Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados a Prefeitura de São Paulo			
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.			
	Imóvel (tipo da unidade)	Imóvel próprio do poder público		
	Temas			
	Rede de atendimento à pessoa idosa no município de São Paulo			
	Participação e controle social			

Formação continuada dos profissionais

Plano Municipal Intersetorial de Políticas Públicas para o Envelhecimento (Decreto Municipal nº 58.454 de 2019)

Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço

Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento

Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos

Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos

Temas de Direitos Humanos

Matriz de tipificação - CPD Pop Rua					
Nome do equipamento	Centro de Promoção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua				
Período de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h00; Sábado, das 10h00 às 16h00.				
Caracterização do equipamento	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.				
Objetivo geral do equipamento	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 do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 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. 				
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 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. 				
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abordagem no território (Busca ativa); 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação; 3. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local. 				
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 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 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. 				
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recebimento de orientação que viabilize a denúncia e o acesso aos serviços competentes e ao sistema de justiça 2. Recebimento de Informações sobre direitos, serviços públicos e suas formas de acesso 3. Fortalecimento da cidadania através da participação social 4. e 5. Sensibilização e qualificação para atuar com a população em situação de rua; 6. Conhecimento sobre a população em situação de rua e suas vulnerabilidades. 				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviços Ofertados</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; </td> </tr> </tbody> </table>	Serviços Ofertados	Indicadores	1. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito;
Serviços Ofertados	Indicadores				
1. Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos à população em situação de rua;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 				

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	2. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas, em geral;	5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 6. Perfil social das pessoas atendidas.		
	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;	1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.		
	4. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população em situação de rua;	1. Número de formações realizadas no ano 2. Carga horária da atividade de formação 3. Número de pessoas formadas no ano 4. Nível de satisfação dos participantes da formação 5. Número de solicitações recebidas de pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa 6. Número de reuniões de articulação realizadas 7. Perfil das reuniões de articulação realizadas		
	5. Ações de articulação com agentes da rede de políticas públicas e agentes privados que trabalham com população em situação 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.				
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral	Ensino superior e experiência comprovada na temática população em situação de rua ou em Direitos Humanos e na coordenação de equipe.	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.	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.	40h	1
	Técnico(a) - Educação e Formação	Experiência comprovada na temática população em situação de rua, educação, formação, dinâmicas participativas.	40h	1
Total				4
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Veículo de transporte, tipo ônibus, personalizado e equipado com:			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação			1
	Sala de atendimento para duas pessoas			1
	Copa/Cozinha			1
Banheiro			1	
Detalhamento				
Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação: ambiente com mesa com capacidade para 4				

Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Sala de atendimento para duas pessoas: ambiente com mesa com capacidade para 2 pessoas, e 2
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa e cadeiras
	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.
	Conjunto de equipamentos para atividades na área externa - toldo acoplado no ônibus, mesas de plástico e cadeiras de plástico.
	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.
	Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.
	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.
Tipo da unidade	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.
	1. Veículo móvel adaptado para atendimento, ou
	2. Imóvel próprio do poder público, ou
	3. Imóvel locado pelo poder público, ou
Formação continuada dos profissionais	4. Imóvel locado pela organização gestora, ou
	5. Imóvel cedido pela organização gestora.
	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	
Temas de Direitos Humanos	

Matriz de tipificação - CRPIR							
Nome do equipamento	Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIR)						
Período de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h; Atendimento presencial, de terça a sexta-feira, e remoto, às segundas-feiras.						
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina para promoção da igualdade racial e enfrentamento de todas as formas de violência racial, discriminação e intolerância. O CRPIR atua em articulação com a rede local visando ampliar a capilaridade da temática da igualdade racial nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que o público do serviço possa ter seu acesso a outras políticas públicas garantido.						
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Promoção da Igualdade Racial (CPIR), da SMDHC, o acesso a direitos e serviços para a população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina, visando o enfrentamento do racismo, da discriminação e do preconceito e o fortalecimento do exercício da cidadania, observando o disposto no Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial (Decreto Municipal nº 58.526/18).						
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado a vítimas de racismo e discriminação racial; 2. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 3. Contribuir para o fortalecimento de espaços de participação social e comunitária da população negra e indígena; 4. Produzir dados e informações sobre a população atendida; 5. Produzir estudos e pesquisas sobre a temática étnico-racial e a população negra e indígena da cidade; 6. Fortalecer a articulação entre os agentes públicos e privados visando o desenvolvimento dos empreendedores negros e promoção da igualdade de participação no mercado de trabalho; 7. Valorizar e contribuir para a disseminação da cultura afro-brasileira, indígena, nordestina e cigana; 8. Implementar ações de combate ao racismo institucional, atentando-se ao disposto na Política Municipal de Prevenção e Combate ao Racismo Institucional (Decreto Municipal nº 59.749/20). 						
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. População negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina da cidade de São Paulo; 2. Agentes públicos e privados que atuam com a temática étnico-racial. 						
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local ou da Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC. 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail; 3. Busca Ativa dos(as) Agentes de Promoção da Igualdade Racial no território. 						
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral; 2. Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial; 3. Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social da população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina; 4. Atividades de promoção do emprego formal, do empreendedorismo e de empreendimentos da economia solidária do público-alvo; 5. Atividades de sensibilização e divulgação sobre ações afirmativas e direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina. 6. Ações de integração do serviço à rede local como formações de agentes públicos e privados sobre a temática étnico-racial. 						
Aquisições dos usuários usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça; 3. Ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado; 4. Informações e apoio para acesso à oportunidade trabalho e geração de renda; 5. Reflexão sobre os direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina; 6. Conhecimento/reflexão sobre a temática étnico racial e as políticas municipais para população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina. 						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviços Ofertados</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica;</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; </td> </tr> <tr> <td>Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 6. Perfil social e de pertencimento racial da população atendida; </td> </tr> </tbody> </table>	Serviços Ofertados	Indicadores	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 	Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial	<ol style="list-style-type: none"> 6. Perfil social e de pertencimento racial da população atendida;
Serviços Ofertados	Indicadores						
Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação, trabalho e assistência jurídica;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 						
Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação racial	<ol style="list-style-type: none"> 6. Perfil social e de pertencimento racial da população atendida; 						

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Atividades coletivas socioculturais, educativas e de fomento à participação social da população negra, indígena, povos tradicionais e comunidade nordestina;	1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.		
	Ações de promoção do emprego formal, do empreendedorismo e de empreendimentos da economia solidária do público-alvo;			
	Atividades de sensibilização e divulgação sobre ações afirmativas e direitos da população negra, indígena, de povos tradicionais e comunidade nordestina.			
	Atividades de integração do serviço à rede local como formação de agentes públicos e privados sobre a temática étnico racial	1. Número de formações realizadas no período; 2. Carga horária da atividade de formação; 3. Número de pessoas formadas no período; 4. Nível de satisfação dos participantes da formação; 5. Número de solicitações recebidas por pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa; 6. Número de reuniões de articulação realizadas; 7. Perfil das reuniões de articulação realizadas.		
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral do Serviço	Ensino Superior com experiência comprovada na temática étnico-racial, na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento;	40h	1
	Coordenador(a) Geral dos Agentes de Promoção da Igualdade Racial	Ensino Superior com experiência comprovada na temática étnico-racial, na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento;	40h	1
	Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática étnico-racial.	20h	1
	Técnico(a) - Direito	Ensino superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada na temática étnico-racial e ou em Direitos Humanos.	40h	1
	Técnico(a) - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática étnico-racial.	20h	1
	Agente de Promoção da Igualdade Racial (Articulador Social)	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em articulação territorial, estudo ou trabalho na temática étnico/racial e atendimento ao público.	40h	5
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio completo e experiência na função.	40h	1
Total				11
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Recepção			1
	Espaço de apoio técnico, administrativo e coordenação			1
	Espaço para atendimento individual especializado			2
	Espaço para atividades coletivas com capacidade para 50 pessoas			1
Espaço de reunião para equipe			1	

	Espaço amplo para abrigo e manuseio dos equipamentos necessários à separação e reciclagem	1
	Espaço para alimentação dos usuários	1
	Banheiro	1
	Copa/Cozinha	1
	Detalhamento	
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso do munícipe recepcionado, 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá e/ou poltronas para usuárias em espera.	
	Sala de apoio técnico-administrativo (unidade-sede): ambiente com mesas de trabalho individual, cadeiras estofadas para uso dos profissionais, computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, impressora multifuncional e armários multiuso.	
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor, que permita a escuta do(a) munícipe, preservando e garantindo o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.	
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor, que permita a escuta do(a) munícipe, preservando e garantindo o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.	
	Sala para oficinas e cursos com capacidade para 30 pessoas: espaço amplo composto por 30 cadeiras, preferencialmente empilháveis, e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das atividades que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.	
	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.	
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com cadeiras próprio para realização de refeições.	
	Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet;	
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Promoção da Igualdade Racial, da SMDHC;	
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes;	
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (placa de identificação do serviço e banner);	
	Ferramentas de comunicação institucional em formato eletrônico e vinculadas à Prefeitura de São Paulo;	
Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço;		
Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos, para distribuição às(os) usuárias(os);		
Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.		
Tipo da unidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora. 	
	Temas	
Formação continuada dos profissionais	Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço	
	Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento	
	Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos	
	Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos	
	Temas de Direitos Humanos	
	Discussões sobre a representação social da mulher negra	
	História Africana, Afro-brasileira, Indígena, Cigana e Nordestina	
	Direitos fundamentais na construção das políticas públicas	
Cultura e saúde da população negra e indígena		

Matriz de tipificação - CRAI						
Nome do equipamento	Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes - CRAI					
Período de funcionamento	Sede: segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00; Unidade Móvel: variável segundo as especificidades do local em que o atendimento será prestado, considerando a necessidade de oferta do serviço em horário não coincidente com a jornada de trabalho regular da população migrante, inclusive aos fins de semana e feriados.					
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à população migrante com foco na defesa e promoção de direitos, integração social, cultural, laboral e econômica. O CRAI atua em articulação com a rede local visando ampliar a capilaridade da temática migratória nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que a população migrante cidadã no município de São Paulo possa ter seu acesso a outros serviços garantido plenamente.					
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção do Trabalho Decente (CITD) da SMDHC, em unidade fixa (sede) ou de forma itinerante, por meio de Unidade Móvel, o acesso a direitos e à integração social, cultural, laboral e econômica da população migrante na cidade de São Paulo.					
Objetivos específicos do equipamento	1. Promover o acesso a direitos por meio de atendimento técnico especializado multilíngue para imigrantes; 2. Fortalecer as redes de atendimento locais; 3. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 4. Contribuir para o fortalecimento das comunidades migrantes; 5. Produzir dados e informações sobre a população atendida a fim de orientar o planejamento das ações do serviço; 6. Responder prontamente a situações emergenciais ocasionadas pela eventual chegada de grandes contingentes de imigrantes em situação de vulnerabilidade.					
Público prioritário	1. População migrante; 2. Agentes públicos e privados que atuam com a população migrante.					
Formas de acesso	1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Busca ativa por meio da Unidade Móvel; ou 3. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail.					
Serviços ofertados	1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória; 3. Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia; 4. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população migrante; 5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória.					
Aquisições dos usuários e usuárias	1. Informações sobre serviços, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; 2. Informações sobre regularização migratória, com agendamento de serviços para regularização migratória; 3. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e redução de riscos visando a interrupção da situação de abuso, exploração e violência e restauração dos direitos, através da atuação em rede; 4. Integração local com ampliação do repertório sociocultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática migratória e diversidade em espaço qualificado; 5. Conhecimento/reflexão sobre a temática migratória e a política municipal para população migrante e qualificação para atendimento de pessoas migrantes.					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviços Ofertados</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral</td> <td rowspan="2">1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</td> </tr> <tr> <td>2. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória;</td> </tr> </tbody> </table>	Serviços Ofertados	Indicadores	1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral	1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;	2. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória;
Serviços Ofertados	Indicadores					
1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral	1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;					
2. Orientações e encaminhamentos para acesso à regularização migratória;						

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	3. Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos, em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração	4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito; 5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento.		
	4. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população migrante	1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividades.		
	5. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática migratória	1. Número de formações realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período; 3. Número de agentes formados, no período; 4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação; 5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.		
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral	Ensino Superior e experiência comprovada na temática migratória na cidade de São Paulo e em gestão de equipe. Fluência em ao menos um idioma, além do português.	40h	1
	Assistente de Gestão (Informação)	Ensino Superior com experiência comprovada em tratamento e análise de dados e informações. Desejável experiência prévia na temática migratória e fluência em ao menos um idioma, além do português.	40h	1
	Assistente de Gestão (Atendimento)	Ensino Superior na área das Ciências Humanas com experiência comprovada na temática migratória e em atendimento ao usuário. Fluência em ao menos um idioma, além do português.	40h	1
	Assistente de Gestão (Articulação Institucional)	Ensino Superior na área das Ciências Humanas com experiência comprovada na temática migratória. Fluência em ao menos um idioma, além do português.	40h	1
	Técnico(a) - Educação e Formação	Ensino Superior na área das Ciências Humanas, preferencialmente em Pedagogia, Educomunicação ou cursos de licenciatura em geral. Fluência em inglês, francês e/ou espanhol.	40h	1
	Técnico(a) - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática migratória.	30h	2
	Técnico(a) - Direito	Ensino Superior em Direito, com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil e experiência comprovada na temática migratória e conhecimento em direito trabalhista.	40h	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática migratória.	40h	1	

	Técnico(a) - Regularização Migratória	Imigrante com fluência em ao menos português e outro idioma, definido conforme identificação da demanda de atendimento. Preferencialmente com experiência profissional em atendimento e na temática migratória.	40h	6
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio completo e experiência na função.	40h	1
	Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino Fundamental completo e experiência na função.	40h	1
	Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	40h	1
	Total			18
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Unidade Fixa (Sede)	Recepção		1
		Sala para atendimento individualizado com 5 postos de atendimento		1
		Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com seis postos de trabalho individuais		1
		Sala de atendimento especializado		2
		Instalações sanitárias / banheiros		2
		Espaço para recreação infantil		1
		Banheiro		2
		Copa/Cozinha		1
	Unidade Móvel	Automóvel adaptado para atendimento		1
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional, 1 computador com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e cadeiras para usuários(as) em espera.			
	Sala para atendimento individualizado com 5 postos de atendimento: 5 mesas para atendimento individualizado, 5 cadeiras para uso dos(as) profissionais, 5 ou mais cadeiras para uso dos(as) usuários em atendimento, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e 1 impressora multifuncional.			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 9 postos de trabalho individuais: 10 mesas de trabalho individual, 10 cadeiras para uso dos(as) profissionais, 10 computadores com pacote office atualizado e acesso à rede de internet e 1 impressoras multifuncional.			
	Sala de atendimento especializado: por sala, 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional e 1 computador com pacote office atualizado e acesso à rede de internet.			
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para realização de refeições.			
	Espaço para recreação infantil: espaço junto à área de recepção acolhedor e lúdico para entretenimento de crianças que estejam acompanhando usuários em atendimento. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis, piso de E.V.A.			
	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.			
	Unidade móvel: veículo de transporte, tipo van, personalizado e equipado com: 3 notebooks, 1 impressora multifuncional, balcão de atendimento com capacidade para dois atendimentos simultâneos, 3 cadeiras giratórias, 3 cadeiras fixas, 1 TV Led, 1 caixa de som, 1 gerador elétrico, 1 ar-condicionado e 1 frigobar.			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção ao Trabalho Decente da SMDHC.			
	Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.			
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner).			
	Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados a 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.
tipo da unidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada dos profissionais	Temas
	Noções sobre estado democrático de direito e sistema de justiça
	Política Municipal para População Imigrante (PMPI)
	Legislação: Direito trabalhista e previdenciário, política migratória brasileira, regularização migratória
	Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço
	Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento
	Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos
	Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos
Temas de Direitos Humanos	

Matriz de tipificação - Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas

Nome do equipamento	Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas - SERFD
Período de funcionamento	Núcleo de Direitos Humanos Central: segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00. Posto Avançado da Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos: segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00.
Caracterização do equipamento	O Serviço de Apoio a Familiares e Pessoas Desaparecidas integra a Rede Municipal de Atendimento de Direitos Humanos, tendo sua atuação voltada para a promoção de respostas adequadas e efetivas às múltiplas necessidades das pessoas desaparecidas, de seus familiares e demais solicitantes de busca por pessoas desaparecidas, bem como das pessoas que buscam contato familiar. O Serviço atua em articulação com a rede local, visando ampliar a capilaridade da temática nas outras redes e serviços, realizando capacitações e ações de sensibilização, ao mesmo tempo em que fornece o apoio necessário para que as pessoas desaparecidas no município de São Paulo, seus familiares e demais solicitantes possam ter acesso a seus direitos e a outros serviços plenamente. É ofertado, presencialmente, em dois locais diferentes: no Posto Avançado da Diretoria de Localização Familiar e Desaparecidos, localizado na Região da Luz e com atendimento prioritário a familiares de pessoas desaparecidas que estão à procura na região conhecida como Cracolândia, e no Núcleo de Direitos Humanos da Região Central, vinculado à Ouvidoria de Direitos Humanos da mesma Secretaria. A equipe de atendimento do Serviço atua de forma matricial, sendo distribuída entre o Posto Avançado, o Núcleo de Direitos Humanos Central e a própria Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos.
Objetivo geral do equipamento	Promover ações referentes à prevenção, busca, identificação e orientação em casos de desaparecimento e localização familiar, bem como dar respostas adequadas e efetivas às necessidades múltiplas dos familiares de pessoas desaparecidas.
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegurar o direito à vida, o direito à integridade pessoal e o direito ao reconhecimento da personalidade; 2. Contribuir para a existência de uma cultura de prevenção de desaparecimentos e quebra de vínculos e busca de pessoas desaparecidas; 3. Qualificar e capacitar profissionais para o atendimento de pessoas desaparecidas e de seus familiares, e estabelecer serviço de referência a familiares de pessoas desaparecidas; 4. Fortalecer ações articuladas na administração pública que promovam a prevenção, localização, identificação, acolhimento e assistência à pessoa desaparecida e a seus familiares; 5. Desenvolver campanhas com o objetivo de orientar a população sobre cuidados necessários para a prevenção da ocorrência de desaparecimento de pessoas e sobre os mecanismos pelos quais a sociedade pode auxiliar na elucidação dos casos, bem como de promover a participação e o apoio comunitário em ações de reconhecimento do sofrimento de pessoas desaparecidas e familiares, de manutenção da memória das pessoas desaparecidas (enquanto não encontradas) e de outras expressões de solidariedade.
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Familiares e solicitantes de busca por pessoas desaparecidas; 2. Pessoas em busca de contato familiar; 3. Agentes públicos.
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Busca ativa pela equipe técnica especializada; ou 3. Procura espontânea presencial, por telefone, por formulário online ou pelo Portal SP156.
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento; 2. Apoio à busca de pessoas desaparecidas; 3. Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar; 4. Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados; 5. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas por meio de atendimento técnico especializado interdisciplinar, com escuta ativa e qualificada; 6. Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local; 7. Ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos; 8. Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social e a participação social.

<p>Aquisições dos usuários e usuárias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dados e informações sobre desaparecimento no município de São Paulo; 2. Apoio na localização de pessoas desaparecidas; 3. Contato familiar e social; 4. Localização familiar; 5. Acolhimento devido à escuta ativa multidisciplinar e capacitada; informações sobre serviços e direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas; acompanhamento subsequente aos encaminhamentos para outros serviços; 6. Integração entre familiares, com oportunidade para exercício da participação social, para busca conjunta de soluções e reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas em espaço qualificado; 7. Conhecimento/reflexão sobre a temática de pessoas desaparecidas, sobre a Política Municipal de Pessoas Desaparecidas e qualificação para atendimento de familiares de pessoas desaparecidas; apoio para acesso a serviços e políticas públicas. 			
<p>Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados</p>	<p>Serviços Ofertados</p>	<p>Indicadores</p>		
<p>Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento e apoio à busca de pessoas desaparecidas.</p>				
<p>Apoio à busca de familiares para pessoas em situação de rua e munícipes atendidos por serviços públicos em estado inconsciente, de perturbação mental ou impossibilitados de se comunicar ou se identificar;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de encaminhamentos verificados, por órgão; 5. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão; 6. Número de desaparecimentos registrados; 7. Taxa de resolutividade de localização (número de localizações realizadas/número de desaparecimentos registrados); 8. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento; 			
<p>Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Número de visitas domiciliares a solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, por período. 			
<p>Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral;</p>				
<p>Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social, o apoio mútuo e a participação social;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Número de pessoas que participaram de todos os encontros do grupo psicoeducativo, por período; 5. Nível de satisfação dos participantes, por atividade. 			
<p>Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de formações/grupos psicoeducativos realizadas/os no período; 2. Carga horária realizada em atividades de formação/grupos psicoeducativos, no período; 3. Número de agentes formados, no período; 4. Nível de satisfação dos participantes, por atividade. 			
	<p>Função</p>	<p>Perfil do profissional</p>	<p>Carga horária semanal</p>	<p>Quantidade</p>
	<p>Interlocutor(a) Técnico Desaparecimento - Serviço Social</p>	<p>Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de desaparecimento.</p>	<p>30h</p>	<p>1</p>
	<p>Interlocutor(a) Técnico Desaparecimento- Psicologia</p>	<p>Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência na temática comprovada na temática de desaparecimento</p>	<p>40h</p>	<p>1</p>
	<p>Atendente técnica(o) especializado - Desaparecimento</p>	<p>Ensino Médio, com experiência na área social</p>	<p>40h</p>	<p>2</p>

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Assistente administrativo	Ensino Médio com experiência comprovada na função	40h	1
	Técnico(a) - Serviço Social (NDH Central)	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada em atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.	30h	1
	Técnico(a) - Direito (NDH Central)	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática.	40h	1
	Técnico(a) - Psicologia (NDH Central)	Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar e respondendo às demandas de solicitantes por busca de desaparecidos, conforme orientações dos interlocutores técnicos da temática.	40h	1
	Total			
Descrição do item				
Recursos - Ambiente Físico (Posto Avançado)¹	Recepção			
	Sala de atendimento especializado			
	Sala de reunião			
Detalhamento				
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço (Posto Avançado)¹	Recepção: ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 1 cadeira para uso do(a) profissional, 1 computador com pacote office atualizado e acesso à rede de internet, 1 impressora, e cadeiras para usuários(as) em espera.			
	Sala de atendimento especializado: ambiente que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 4 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de reunião: 1 conjunto de mesa e cadeiras próprio para a realização de reuniões.			
	Condições adequadas de iluminação, ventilação, limpeza, conservação e acessibilidade em todos os ambientes.			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Divisão de Localização Familiar e de Pessoas Desaparecidas da 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.			
Imóvel (tipo da unidade)¹	1. Imóvel próprio do poder público, ou			
	2. Imóvel locado pelo poder público, ou			
	3. Imóvel locado pela organização gestora, ou			
	4. Imóvel cedido pela organização gestora.			
Temas				
Formação continuada dos profissionais	Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas e Política Municipal de Busca de Pessoas Desaparecidas, Localização Familiar e Atenção a Familiares de Pessoas Desaparecidas			
	Necessidades dos familiares de pessoas desaparecidas e metodologias de atenção			
	Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de Acesso à Informação, princípios para aplicação de sigilo da informação			
	Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço			
	Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento			
	Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos			
	Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos			
Temas de Direitos Humanos				

¹Para conhecer o detalhamento do ambiente físico, mobiliário, tipo de imóvel e outras demandas estruturais do Núcleo de Direitos Humanos Central, ver a Matriz de Tipificação do Núcleo de Direitos Humanos.

Matriz de tipificação - Serviço de Inclusão Social e Produtiva

Nome do equipamento	Serviço de Inclusão Social e Produtiva para Pessoas em Situação de Rua		
Período de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00.		
Caracterização do equipamento	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 atua 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.		
Objetivo geral do equipamento	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 do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 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. 		
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pessoas em situação de rua ; 2. Agentes públicos e privados interessados na temática de reciclagem e educação ambiental e/ou que atuem com a população em situação de rua. 		
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento e referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por carta ou e-mail . 		
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atividades coletivas 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. 		
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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; 2. Acompanhamento multiprofissional com apoio para acesso a serviços públicos em geral e oportunidades para fortalecimento da autonomia. 3.1. Espaço qualificado para convívio, exercício do diálogo, participação social, fortalecimento da cidadania e construção da autonomia; 3.2. Integração social por meio de atividades diversas com desenvolvimento e aprimoramento de conhecimentos e habilidades para o trabalho; 4. Conhecimento e reflexão sobre meio ambiente, reciclagem com trabalhadores do tema. 		
	<table border="0"> <tr> <td>Serviços Ofertados</td> <td>Indicadores</td> </tr> </table>	Serviços Ofertados	Indicadores
Serviços Ofertados	Indicadores		

Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	1. Atividades coletivas 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.
	2. 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.
	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;	<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.
	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.	<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.

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral	Ensino superior e experiência comprovada na temática de população em situação de rua, cooperativismo, reciclagem e na coordenação de equipe.	40h	1
	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática de população em situação de rua.	40h	1
	Técnico(a) - Serviço Social ou Psicologia	Ensino superior em Serviço Social ou Psicologia, com inscrição regular no respectivo Conselho Regional e experiência comprovada na temática de população em situação de rua.	1 para cada 40 pessoas	1 para cada 40 pessoas
	Técnico(a) - Inclusão Produtiva	Ensino superior com experiência comprovada na temática de inclusão produtiva, com foco em economia solidária.	40h	1 para cada 40 pessoas
	Orientador socioeducativo	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática e atendimento ao público.	40h	1 para cada 40 pessoas
	Auxiliar de Serviços Gerais	Ensino fundamental, com experiência na função.	40h	1 para cada 40 pessoas
	Cozinheiro	Ensino Fundamental com experiência na função de preparo de refeições para grupos.	40h	1
	Total			7
Descrição do item			Quantidade	

Recursos - Ambiente Físico	Recepção	1
	Espaço de apoio técnico, administrativo e coordenação	1
	Espaço para atendimento individual especializado	2
	Espaço para atividades coletivas com capacidade para 50 pessoas	1
	Espaço de reunião para equipe	1
	Espaço amplo para abrigo e manuseio dos equipamentos necessários à separação e reciclagem de materiais	1
	Espaço para alimentação dos usuários	1
	Copa/Cozinha	1
	Banheiro	3
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento	
	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	
	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.	
	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.	
	Tipo da unidade	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).		
Formação continuada dos profissionais	Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados à Prefeitura de São Paulo.	
	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		

profissionais	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

Matriz de tipificação - Centro Público				
Critério	Conteúdo			
Nome do equipamento	Centro Público de Economia Solidária e Direitos Humanos e Incubadora Pública de Empreendimentos Econômicos Solidários			
Período de funcionamento	Segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00			
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado na oferta de atividades e promoção e fortalecimento da economia solidária.			
Objetivo geral do equipamento	Ofertar, sob a coordenação e supervisão da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC), em parceria com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (SMDDET), alternativas de inclusão produtiva para pessoas em situação de vulnerabilidade social por meio da Economia Solidária.			
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentar a economia solidária como alternativa de inclusão produtiva para pessoas em situação de vulnerabilidade social; 2. Sensibilizar profissionais que atuam no atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade social sobre o potencial da economia solidária como alternativa de geração de trabalho e renda; 3. Fortalecer a articulação entre os órgãos e serviços públicos municipais; 4. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais; 5. Apoiar e contribuir para organização, consolidação e sustentabilidade de empreendimentos econômicos solidários sediados no Município de São Paulo; 6. Apoiar a constituição de espaços de intercâmbio e de redes solidárias de produção, consumo, comercialização e conhecimento; 7. Promover a disseminação do conhecimento sobre a economia solidária e capacitação técnica, tecnológica e profissional. 			
Público prioritário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pessoas em situação de vulnerabilidade social; 2. Agentes públicos e privados interessados na temática. 			
Formas de acesso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços municipais; 2. Procura espontânea. 			
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento especializado para acesso à capacitação técnica, tecnológica e profissional; 2. Apoio à formação de grupos produtivos e incubação de projetos; 3. Ações de formação, sensibilização e divulgação sobre Economia Solidária e Direitos; 4. Ações de articulação com a rede de serviços e políticas públicas local. 			
Aquisições dos usuários e usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientações e informações sobre direitos e serviços públicos para inclusão produtiva; 2. Acesso a assessoria técnica, meios de financiamento e espaço para desenvolvimento de empreendimentos solidários; 3. e 4. Informações e reflexão sobre a temática da Economia Solidária em espaço qualificado; 			
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Serviços Ofertados	Indicadores		
	1. Atendimento especializado para acesso à capacitação técnica, tecnológica e profissional;	<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. 		
	2. Apoio à formação de grupos produtivos e incubação de projetos;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de iniciativas apoiadas/acompanhadas no ano; 2. Número de pessoas envolvidas, por iniciativa apoiada; 3. Número de feiras e eventos para exposição e comercialização de produtos realizados no ano. 		
	3. Ações de formação, sensibilização e divulgação sobre Economia Solidária e Direitos; 4. Ações de articulação com a rede de serviços e políticas públicas local.	<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 formadas/ sensibilizadas no ano; 6. Nível de satisfação dos participantes, por atividade. 		
	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Coordenador(a) Geral	Ensino superior e experiência comprovada na temática de Economia Solidária e na coordenação de equipe.	40h	1

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada em gestão de projetos e na temática de Economia Solidária.	40h	1
	Técnico(a) - Inclusão Produtiva	Ensino superior em ciências humanas com experiência comprovada na temática de inclusão produtiva, com foco em economia solidária.	40h	2
	Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	40h	1
	Auxiliar Administrativo	Ensino Médio, preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	40h	1
	Total			6
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 60 pessoas			1
	Salas de incubação de iniciativas			10
	Sala para oficinas e cursos com capacidade para 20 pessoas			2
	Sala de atendimento especializado			1
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 5 postos de trabalho			1
	Sala de Estudo e Pesquisa			1
	Banheiro			5
	Copa/Cozinha			1
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Descrição do item			
	Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 60 pessoas: espaço amplo composto por 60 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Salas de incubação de iniciativas: sala contendo cadeiras e mesa para reuniões e computador com acesso a internet.			
	Sala para oficinas e cursos com capacidade para 20 pessoas: espaço amplo composto por 20 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 1 microfone sem fio, 1 caixa de som amplificadora.			
	Sala de atendimento especializado : ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 5 postos de trabalho individuais: ambiente com 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 3 armários multiuso, 1 impressora.			
	Sala de Estudo e Pesquisa: espaço voltado à consulta de materiais e pesquisa sobre a temática do envelhecimento por estudantes, profissionais e membros de movimentos sociais composto por 2 mesas redondas para leitura, 8 cadeiras, 3 estantes para acervo sobre a temática e 1 armário multiuso.			
	Banheiro: ambiente reservado com vaso sanitário e pia.			
	Copa/Cozinha: espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a SMDHC.			
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.			
	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.			
	Materiais institucionais de identidade visual do serviço (Placa de identificação do serviço e banner).			
	Ferramentas de comunicação institucional eletrônica vinculados a Prefeitura de São Paulo.			
Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.				
Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.				

Imóvel (tipo da unidade)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada dos profissionais	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 Temas de Direitos Humanos

Matriz de tipificação - Casa de Passagem			
Critério	Conteúdo		
Nome do equipamento	Casa de acolhimento provisório de curta duração para mulheres em situação de violência (Casa de Passagem).		
Período de funcionamento	Serviço ininterrupto (24h)		
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no acolhimento temporário de curta duração (15 à 30 dias prorrogável por igual período) de mulheres em situação de violência, acompanhadas de seus filhos(as) ou dependentes com idade inferior a 18 anos visando a sua proteção em situações de risco devido à violência doméstica, familiar e de gênero.		
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a espaço de acolhimento seguro e atendimento especializado para mulheres em situação de violência, e seus filhos(as) /dependentes com idade inferior a 18 anos, visando garantir a sua integridade física e psicológica e a superação de situações de violência sem ferir o seu direito à autodeterminação e promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada.		
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas; 2. Promover o acesso a direitos por meio de acolhimento especializado; 3. Apoiar a reorganização da vida das mulheres atendidas com vistas à promoção da sua autonomia, segurança e autoestima; 4. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. 		
Público prioritário	Mulheres em situação de violência acompanhadas ou não por seus filhos(as)/dependentes cuja idade seja inferior a 18 anos.		
Formas de acesso	Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local		
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acolhimento temporário de curta duração (15 à 30 dias prorrogável por igual período); 2. Orientações e encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; 3. Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia; 4. Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico. 		
Aquisições das usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteção e segurança quando em situação de risco; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e defesa em caso de violação/violência; 3. Plano de Atendimento e apoio para superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia; 4. Informações e integração por meio de atividades diversas visando a superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia. 		
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Serviços Ofertados	Indicadores	
	Acolhimento temporário para mulheres em situação de violência;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de mulheres abrigadas no período; 2. Número de filhos(as) ou dependentes abrigados(as) no período; 3. Perfil social das pessoas abrigadas; 4. Frequência diária; 5. Número de solicitações de acolhimento não efetivadas (demanda reprimida). 	
	Orientações e Encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de vulnerabilidade e risco e fortalecimento da autonomia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de mulheres atendidas no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão; 5. Nível de satisfação das mulheres atendidas com o atendimento. 	
	Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes com as atividades ofertadas. 	
	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal
	Coordenadora geral	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento;	40h
			Quantidade
			1

Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero.	30h	2
	Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero.	40h	1
	Orientadora socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com experiência no cuidado de crianças e adolescentes e com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social.	Diurna: 40h	1
			Diurna: 12h/36h	3
			Noturna: 12h/36h	5
	Cozinheira	Ensino Fundamental com experiência na função.	40h	1
	Auxiliar de Cozinha	Ensino Fundamental com experiência na função.	Noturna: 12h/36h	3
Total			17	
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Sala de atendimento especializado			1
	Sala de apoio técnico, administrativo e de coordenação com 5 postos de trabalho individuais			1
	Espaço para recreação infantil			1
	Área de alimentação com capacidade para 20 pessoas			1
	Cozinha/Copa			1
	Dispensa			1
	Almoxarifado			1
	Maleiro			1
	Dormitórios com capacidade para 4 pessoas			5
Banheiros			6	
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor que permita a escuta da usuária mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo com 5 postos de trabalho individuais: 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.			
	Espaço para recreação infantil: espaço acolhedor e lúdico para entretenimentos de crianças que estejam acompanhando usuárias acolhidas. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis, mesa e cadeiras infantis, piso de E.V.A.			
	Área de alimentação: espaço amplo com 4 mesas e 5 cadeiras, cada, para realização de refeições.			
	Cozinha/Copa: espaço contendo 2 refrigeradores sendo 1 refrigerador e 1 freezer, 1 microondas, 1 pia, 1 fogão tipo industrial com forno e 1 armário tipo dispensa para alimentos.			
	Dispensa: espaço destinado ao armazenamento de alimentos e itens descartáveis.			
	Almoxarifado: espaço reservado voltado ao armazenamento de produtos de limpeza e itens de manutenção.			
	Maleiro: espaço reservado de acesso exclusivo pela equipe para armazenamento de itens pessoais das mulheres acolhidas.			
	Dormitório com capacidade para 4 pessoas: espaço arejado e reservado contendo 4 leitos, 1 berço.			
	Banheiros: 5 ambientes com vaso sanitário, pia, trocador de fralda e chuveiro. E 1 banheiro de uso exclusivo da equipe contendo vaso sanitário, pia e chuveiro.			
	Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para as Mulheres da SMDHC.			
	Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.			
Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.				
Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição às usuárias.				
Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.				

Imóvel (tipo da unidade)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada das profissionais	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
	Temas de Direitos Humanos
	Direitos Sexuais e Reprodutivos
	A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.
	Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos
Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres	

Matriz de tipificação - Casa Abrigo

Nome do equipamento	Casa de acolhimento provisório de longa duração para mulheres em situação de violência (Casa Abrigo).	
Período de funcionamento	Serviço ininterrupto (24h)	
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no acolhimento temporário de longa duração (90 à 180 dias, prorrogável por igual período) de mulheres em situação de violência, acompanhadas de seus filhos(as) ou dependentes com idade inferior a 18 anos visando a sua proteção em situações de risco devido à violência doméstica, familiar e de gênero.	
Objetivo geral do equipamento	Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para Mulheres (CPM) da SMDHC, o acesso a espaço de acolhimento seguro e atendimento especializado para mulheres em situação de violência, e seus filhos(as) /dependentes com idade inferior a 18 anos, visando garantir a sua integridade física e psicológica e a superação de situações de violência sem ferir o seu direito à autodeterminação e promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada.	
Objetivos específicos do equipamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertar a proteção e atendimento visando cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres atendidas; 2. Promover o acesso a direitos por meio de acolhimento especializado; 3. Apoiar a reorganização da vida das mulheres atendidas com vistas à promoção da sua autonomia, segurança e autoestima; 4. Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. 	
Público prioritário	Mulheres em situação de violência acompanhadas ou não por seus filhos(as)/dependentes cuja idade seja inferior a 18 anos.	
Formas de acesso	Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local	
Serviços ofertados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acolhimento temporário de longa duração (90 à 180 dias, prorrogável por igual período); 2. Orientações e encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; 3. Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia; 4. Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico. 	
Aquisições das usuárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proteção e segurança quando em situação de risco; 2. Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça e defesa em caso de violação/violência; 3. Plano de Atendimento e apoio para superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia; 4. Informações e integração por meio de atividades diversas visando a superação da situação de violência e fortalecimento da autonomia. 	
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	Serviços Ofertados	Indicadores
	Acolhimento temporário para mulheres em situação de violência;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de mulheres abrigadas no período; 2. Número de filhos(as) ou dependentes abrigados(as) no período; 3. Perfil social das pessoas abrigadas; 4. Frequência diária. 5. Número de solicitações de acolhimento não efetivadas (demanda reprimida).
	Orientações e Encaminhamento para rede de serviços e políticas públicas; Acompanhamento técnico especializado interdisciplinar visando a superação da situação de vulnerabilidade e risco e fortalecimento da autonomia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atendimentos realizados no período; 2. Número de mulheres atendidas no período; 3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão; 4. Número de encaminhamentos recebidos, por órgão; 5. Nível de satisfação das mulheres atendidas com o atendimento.
	Atividades coletivas de caráter sociocultural e terapêutico;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de atividades coletivas realizadas no período; 2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período; 3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade; 4. Nível de satisfação dos participantes com as atividades ofertadas.

	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	Coordenadora geral	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais, com experiência comprovada na gestão de equipes e gestão administrativa de serviço de atendimento;	40h	1
	Técnica - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de gênero.	30h	1
	Técnica - Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regularizada no Conselho Regional de Psicologia e experiência comprovada na temática de gênero.	40h	1
	Orientadora socioeducativa	Ensino médio, preferencialmente com experiência no cuidado de crianças e adolescentes e com formação em andamento nas áreas de pedagogia ou assistência social.	Diurna: 40h	1
			Diurna: 12h/36h	3
			Noturna: 12h/36h	5
Cozinheira	Ensino Fundamental com experiência na função.	40h	1	
Total			13	
Recursos - Ambiente Físico	Descrição do item			Quantidade
	Sala de atendimento especializado			1
	Sala de apoio técnico, administrativo e de coordenação com 5 postos de trabalho individuais			1
	Espaço para recreação infantil			1
	Área de alimentação com capacidade para 20 pessoas			1
	Cozinha/Copa			1
	Dispensa			1
	Almoxarifado			1
	Maleiro			1
	Dormitórios com capacidade para 4 pessoas			5
Banheiros			6	
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	Detalhamento			
	Sala de atendimento especializado: ambiente acolhedor que permita a escuta da usuária mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet.			
	Sala de apoio técnico, administrativo com 5 postos de trabalho individuais: 5 mesas de trabalho individual, 5 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 5 computadores com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.			
	Espaço para recreação infantil: espaço acolhedor e lúdico para entretenimentos de crianças que estejam acompanhando usuárias acolhidas. Deve ser composto por conjunto de brinquedos educativos, livros infantis, mesa e cadeiras infantis, piso de E.V.A.			
	Área de alimentação: espaço amplo com 4 mesas e 5 cadeiras, cada, para realização de refeições.			
	Cozinha/Copa: espaço contendo 2 refrigeradores sendo 1 refrigerador 1 freezer, 1 microondas, 1 pias, 1 fogão tipo industrial com forno e 1 armário tipo dispensa para alimentos.			
	Dispensa: espaço destinado ao armazenamento de alimentos e itens descartáveis.			
	Almoxarifado: espaço reservado voltado ao armazenamento de produtos de limpeza e itens de manutenção.			
Maleiro: espaço reservado de acesso exclusivo pela equipe para armazenamento de itens pessoais das mulheres acolhidas.				
Dormitório com capacidade para 4 pessoas: espaço arejado e reservado contendo 4 leitos, 1 berço.				

	<p>Banheiros: 5 ambientes com sanitário, pia, trocador de fralda e chuveiro. E 1 banheiro de uso exclusivo da equipe contendo sanitário, pia e chuveiro.</p> <p>Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para as Mulheres da SMDHC.</p> <p>Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.</p> <p>Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.</p> <p>Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição às usuárias.</p> <p>Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.</p>
Imóvel (tipo da unidade)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imóvel próprio do poder público, ou 2. Imóvel locado pelo poder público, ou 3. Imóvel locado pela organização gestora, ou 4. Imóvel cedido pela organização gestora.
Formação continuada das profissionais	<p style="text-align: center;">Temas</p> <p>Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e</p> <p>Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento</p> <p>Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos</p> <p>Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos</p> <p>Temas de Direitos Humanos</p> <p>Direitos Sexuais e Reprodutivos</p> <p>A atenção integral às mulheres situação de violência e o enfrentamento à violência contra as mulheres: combate, prevenção, assistência e garantia de direitos humanos das mulheres.</p> <p>Atendimento humanizado e especializado às mulheres em situação de violência: especificidade da escuta qualificada, fluxos e encaminhamentos</p> <p>Legislação sobre Defesa de Direitos das Mulheres</p>