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	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	1. População em geral 2. Agentes públicos
Formas de acesso	1. Busca ativa por telefone, e-mail, visita institucional e domiciliar; 2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação; 3. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local.
Serviços ofertados[1]	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 usuárias[1]	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	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	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;
	Recebimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações referentes à violação institucional de direitos humanos	8. Número de respostas aos encaminhamentos recebidas no período, por órgão; 9. Número de respostas disponibilizadas ao cidadão no período; 10. Taxa de respostas dos órgãos no período (número de respostas recebidas/número de ofícios enviados); 11. Taxa de 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 desaparecimento	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.

[1]Para 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.

[2]No caso dos NDHs que são executados em parceria com o DescomplicaSP, a estrutrutura físca e mobiliária são fornecidas pelo DescomplicaSP.

Prodesp GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO documento assinado digitalmente

A Companhia de Processamento de Dados do Estado de Sao Paulo - Prodesp garante a autenticidade deste documento quando visualizado diretamente no portal www.imprensaoficial.com.br

sábado, 9 de outubro de 2021 às 05:00:19