Matriz de tipificação - CRAI	
Nome do equipamento	Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes - CRAI
Período de funcionamento	**Sede: s**egunda 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 imigrante, inclusive aos fins de semana e feriados.
Caracterização do equipamento	Equipamento público referenciado no atendimento especializado à população imigrante 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 imigrante 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 imigrante 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 imigrantes; 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 imigrante; 2. Agentes públicos e privados que atuem com a população imigrante.
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 imigrante; 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 imigrante e qualificação para atendimento de pessoas imigrantes.

	Serviços Ofertados	Indicadores
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	1. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral 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	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.
	4. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, inclusão produtiva e a participação social da população imigrante	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.

	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
Recursos Humanos (equipe mínima necessária)	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**

	Descrição do item		Quantidade
Recursos - Ambiente Físico	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

	Detalhamento
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço	**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 multimidia 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	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

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