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	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	1. Familiares e solicitantes de busca por pessoas desaparecidas; 2. Pessoas em busca de contato familiar; 3. Agentes públicos.
Formas de acesso	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	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.

Aquisições dos usuários e usuárias	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.	
Indicadores para Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados	**Serviços Ofertados**	**Indicadores**
	Recebimento e comunicação de ocorrências de desaparecimento e apoio à busca de pessoas desaparecidas.	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; 9. Número de visitas domiciliares a solicitantes por busca de pessoas desaparecidas, por período.
	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;	
	Apoio à busca de familiares em caso de óbito não identificados ou identificados e não reclamados;	
	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral;	
	Atividades coletivas terapêuticas e educativas visando a integração social, o apoio mútuo e a participação social;	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.
	Articulação com a rede de serviços e políticas públicas local, com ações de formação, sensibilização e divulgação sobre direitos.	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.

	Função	Perfil do profissional	Carga horária semanal	Quantidade
	Interlocutor(a) Técnico Desaparecimento - Serviço Social	Ensino Superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social e experiência comprovada na temática de desaparecimento.	30h	1
	Interlocutor(a) Técnico Desaparecimento-Psicologia	Ensino Superior em Psicologia, com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia e experiência na temática comprovada na temática de desaparecimento	40h	1
	Atendente técnica(o) especializado - Desaparecimento	Ensino Médio, com experiência na área social	40h	2

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			8
Recursos - Ambiente Físico (Posto Avançado)[1]	**Descrição do item**			
	Recepção			
	Sala de atendimento especializado			
	Sala de reunião			
Mobiliário básico e outras demandas estruturais para prestação do serviço (Posto Avançado)[1]	**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, 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.			
Formação continuada dos profissionais	**Temas**			
	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			

[1]Para 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	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	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	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	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	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.
	Serviços Ofertados	**Indicadores**

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