

# Orientador de **BOAS PRÁTICAS**

Atendimento dos serviços públicos  
às populações vulneráveis



**Governador do Estado de São Paulo**  
**João Doria**

**Secretário da Justiça e Cidadania**  
**Paulo Dimas Mascaretti**

**Coordenação Geral de Apoio aos Programas de Defesa da Cidadania -  
CGAPDC**

Deborah Bittencourt Malheiros  
Coordenadora

Adriana Vianna  
Alessandra Gutierrez  
Glória Dione Nunes do Nascimento  
Haroldo Tani  
Karen Maximo Magalhães  
Paulo Sérgio de Oliveira  
Tomas Lucio Freund

**Equipe Técnica do Orientador de Boas Práticas:**

Tomas Lucio Freund (Coordenação)  
Adriana Vianna  
Deborah Bittencourt Mallheiros  
Dulcinéia Teresinha Cadoni Ruiz Caro  
Haroldo Tani  
Karen Maximo Magalhães  
Thais Lima Vieira

**Apoio Técnico por meio de reuniões foco-temáticas.**

Centro de Integração da Cidadania – CIC

Centro de Referência e Apoio a Víctima – CRAVI

Conselho de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Negra -  
CPDCN

Conselho Estadual da Condição Feminina - CECF

Conselho de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Nordestina –  
COPANE

Conselho Estadual de Políticas Públicas sobre Drogas - CONED

Conselho Estadual do Idoso - CEI/SP

Conselho Estadual dos Direitos da População de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais - CELGBT

Conselho Estadual para Assuntos da Pessoa com Deficiência – CEAPcD

Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual - CPDS

Coordenação de Políticas para a Mulher - CPMulher

Coordenação de Políticas para a População Negra e Indígena - CPPNI

Fórum Inter-Religioso para uma Cultura de Paz e Liberdade de Crença

Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP

Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo

Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDS

Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SEDPcD

#### **Ficha Catalográfica elaborada por Vanilda Maria da Costa CRb 8ª 5791**

Sa63t São Paulo. Governo do Estado. Secretaria da Justiça e Cidadania. Coordenação Geral de Apoio aos Programas de Defesa da Cidadania. Orientador de boas práticas. Atendimento dos serviços públicos às populações vulneráveis. São Paulo : SJC/CGAPDC, 2019 64p.

ISBN: 978-85-68471-06-7

1. Direito 2. Direito população vulnerável 3. Qualidade serviço público  
I. Coordenação Geral de Apoio aos Programas de Defesa da Cidadania  
II. Malheiros, Deborah Bittencourt (coord) III. Freund, Tomas Lucio (coord)

CDD 341.272.6

Biblioteca Secretaria da Justiça e Cidadania

# Apresentação

A Secretaria da Justiça e Cidadania - SJC tem entre suas atribuições a implantação e a execução de políticas públicas para os segmentos sociais historicamente vulneráveis e discriminados, como mulheres, negros, povos indígenas, lésbicas, gays, bissexuais, travestis, mulheres transexuais e homens trans, migrantes, refugiados, entre outros. Compete também à SJC a defesa da liberdade religiosa e de crença, bem como o combate a qualquer tipo de discriminação.

Com base no respeito às diferenças e no direito de cada indivíduo em pensar, ser e agir - respeitadas as normas do convívio social - o mundo hoje é inclusivo e marcado pelas diversidades. **Respeitar as diversidades é o fundamento para a construção de um mundo mais igualitário, em que as diferenças somadas significam riquezas e não fragmentação.**

O respeito aos direitos humanos e à cidadania também se manifesta na qualidade dos serviços oferecidos, e da maneira como o cidadão é atendido e acolhido nos diversos equipamentos públicos.

As várias Secretarias do Governo do Estado de São Paulo trabalham para melhorar os serviços prestados à população. Para auxiliar nessa questão, a Secretaria da Justiça e Cidadania - SJC desenvolveu o **ORIENTADOR DE BOAS PRÁTICAS - Atendimento dos serviços públicos às populações vulneráveis.**

O Orientador oferece ferramentas para o atendimento às populações vulneráveis, sem entrar no mérito dos serviços prestados, que são de responsabilidade de diversas Secretarias.

Foram realizadas entrevistas, reuniões e consultas com as várias Coordenações e Conselhos da Secretaria da Justiça e Cidadania. Contamos com a colaboração das Secretarias da Pessoa com Deficiência e do Desenvolvimento Social, além de especialistas para levantar as principais dificuldades enfrentadas por vários segmentos populacionais quando atendidos nos equipamentos públicos.

O resultado do trabalho é este Orientador, que fornece subsídios valiosos para atendimento das pessoas desses segmentos. A ideia é que os direcionamentos estejam em permanente discussão para o melhor acolhimento do cidadão, podendo ser constantemente atualizado.

A prestação adequada dos serviços públicos pelo Estado é uma questão de cidadania. Esperamos que, com este Orientador, os direcionamentos auxiliem cada servidora/servidor a atender a população paulista.

**Paulo Dimas Mascaretti**

Secretário da Justiça e Cidadania



# Diversidade sim, desigualdade não!

A Secretaria da Justiça e Cidadania, com o objetivo de promover os direitos humanos e fortalecer a cidadania, desenvolveu este **ORIENTADOR DE BOAS PRÁTICAS - Atendimento dos serviços públicos às populações vulneráveis**. A finalidade é apresentar orientações técnicas para atendimento de diferentes grupos nas unidades da Administração Pública Estadual.

A população vulnerável é composta pelos segmentos que, em razão de fatores sociais, étnicos, físicos, econômicos e/ou culturais, estão mais suscetíveis tanto à violação de seus direitos quanto a dificuldade para acessar os serviços públicos, e também para exercer a cidadania e em obter oportunidades igualitárias.

Embora tão antigo quanto à existência humana, no século XXI, a diversidade social assume novos contornos e ganha espaços para discutir a garantia e a efetivação dos direitos das pessoas submetidas a algum tipo de exclusão.

A relação entre indivíduo e Estado é ampla. Especificamente na prestação de serviços públicos existem recomendações e padrões para atendimento e efetiva solução de demandas. Porém, **no contexto de uma sociedade tão plural, é necessário considerar as especificidades de determinados grupos para que a política pública atenda às reais necessidades das populações expostas a diversas vulnerabilidades.**

É imprescindível que o Estado atue para compreender as demandas populacionais, construa mecanismos de inclusão e intervenções compensatórias, de modo a efetivar princípios democráticos e, de maneira equânime, atender a população do estado de São Paulo.

Que juntos possamos construir uma sociedade mais justa, igualitária e solidária, na qual as diferenças não representem marcadores de desigualdades e que sejam apenas especificidades a serem reconhecidas e respeitadas.

**Deborah Malheiros**

Coordenadora

Coordenação Geral de Apoio aos  
Programas de Defesa da Cidadania

# ORIENTADOR DE BOAS PRÁTICAS

## Atendimento dos serviços públicos às populações vulneráveis

### SEGMENTOS POPULACIONAIS CONSIDERADOS NESTE PROJETO

Entre os segmentos das populações histórica e socialmente excluídas e que, por consequência, podem encontrar dificuldades no atendimento público, este Orientador considera: aquelas relacionadas às dimensões de gênero; étnico-raciais; geracional; de orientação sexual e de identidade de gênero; assim como pessoas com deficiência; populações tradicionais; em situação de rua; de baixa renda, rurais e urbanas; carcerária e de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas; pessoas analfabetas/iletradas; migrantes; refugiados; usuários de drogas; e pessoas com transtornos mentais.

### ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO

O Orientador traça alguns direcionamentos ao servidor público que realiza atendimentos, e sana inúmeras dúvidas sobre a maneira mais adequada para atender grupos vulneráveis garantindo o respeito aos seus direitos.

**As orientações gerais são para todas as pessoas. No entanto, os grupos vulneráveis, frequentemente, demonstram dificuldades no momento do atendimento no serviço público, o que requer soluções customizadas. As dicas a seguir fazem toda a diferença quando é necessário conduzir a atenção de forma específica.**



- O atendimento deve ser sempre respeitoso e as pessoas devem ser tratadas com igualdade;
- Não faça suposições sobre a qualificação ou condição social da pessoa;
- Olhe para a pessoa, demonstre empatia e comprometimento em auxiliá-la na solução da sua demanda;
- Paciência e compreensão são fatores que auxiliam a encontrar a maneira adequada para se comunicar assertivamente;
- Evite supor o grau de compreensão da pessoa. Explique em tom cordial, quantas vezes for necessário, até a pessoa confirmar que compreendeu a informação;
- Use linguagem acessível. Evite termos técnicos e siglas ou explique o significado quando o uso for imprescindível ou inevitável. O uso de linguagem inadequada (demasiadamente técnica) torna a informação incompreensível;
- Ouça até o final a pessoa que está em atendimento. Não interrompa ou tente adivinhar a história;
- Procure entender a demanda, mesmo se for mal formulada;
- Para compreender o que a pessoa busca é necessário concentrar-se na informação. Nem sempre a pessoa consegue expressar claramente o que precisa. Você conhece o trabalho e o que é necessário para realizá-lo;

- Decodifique, reorganize as informações, reformule e retorne-as à pessoa, garantindo, assim, a compreensão da demanda;
- Tenha paciência. Encontrar uma maneira de comunicar com empatia é sua melhor ferramenta;
- Respeite crenças, costumes, condição familiar, convicções políticas, morais e/ou religiosas da pessoa, independente das suas próprias convicções;
- Em atendimentos preferenciais atenda quem mais precisa;
- Caso seja difícil pronunciar o nome da pessoa não a chame de "Zé Mané", "gringo" ou outros apelidos depreciativos. Procure tratar todas as pessoas como "senhora" ou "senhor";
- Na fotografia de documentos oficiais, o uso de véu, boina, touca, lenço na cabeça ou turbante é permitido somente por motivo de tratamento médico ou de religião. Nesse caso, é necessário apresentar comprovante médico ou da entidade religiosa (original ou cópia simples);
- Não são todas as pessoas que têm acesso digital. Facilite o acesso à informação, agilize processos e oriente a pessoa com clareza e zelo.

## RECAPITULANDO



Trate as populações vulneráveis de forma igualitária, como qualquer outro cidadão;

Explique as orientações em tom cordial e quantas vezes for necessário;

Respeite a pessoa, independentemente das próprias convicções;

Ouça a pessoa e compreenda sua demanda.



Não deduza o que a pessoa pertencente a um grupo vulnerável deseja, caso ela não consiga explicar o que precisa;

Não utilize termos pejorativos ou expressões depreciativas do senso comum para classificar quem é atendido;

Não perca a paciência, caso esteja com dificuldade em compreender a demanda. Converse e busque outras formas de abordagem, até entender.

# SUMÁRIO

Capítulo 1 ÉTNICO - RACIAL	14
Capítulo 2 GÊNERO (MULHERES)	22
Capítulo 3 LÉSBICAS, GAYS, BISEXUAIS, TRAVESTIS, MULHERES TRANSSEXUAIS E HOMENS TRANS	26
Capítulo 4 IDOSOS	30
Capítulo 5 RELIGIOSOS	34
Capítulo 6 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	38
Capítulo 7 ILETRADOS E ANALFABETOS FUNCIONAIS	46
Capítulo 8 POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	50
INFORMAÇÕES E CONCEITOS	54



CAPITULO 1

ÉTNICO

RACIAL

---

## ÉTNICO-RACIAL

**O racismo, a discriminação racial, a xenofobia e a intolerância correlata ocorrem com base na raça, cor da pele, descendência e origem nacional ou étnica.**

**As vítimas podem sofrer múltiplas ou agravadas formas de discriminação, calcadas ainda em outros aspectos correlatos, como sexo, língua, religião, opinião política ou de qualquer outro tipo, origem social, propriedade, nascimento e outros<sup>1</sup>.**

### RAÇA

O termo "**RAÇA**" é compreendido em seus aspectos socioculturais para diferenciar os grupos populacionais por características físicas externas, não no sentido biológico da terminologia.

### ETNIA

O termo "**ETNIA**" costuma definir as populações com base em suas diferenciações culturais e linguísticas, envolvendo tradições, religiões e outros elementos.

### NEGRAS / NEGROS

- Em formulários, questionários, entrevistas, entre outros, a questão raça/cor é autodeclaratória, segundo o Sistema Classificatório de Cor e Raça (preta, parda, branca, indígena ou amarela) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Ou seja, cabe à pessoa atendida definir como se identifica;
- Você não deve se constranger quando for necessário consultar a pessoa atendida, ou seja, questioná-la sobre como ela se autodeclara;
- O Sistema Classificatório de Cor e Raça do IBGE é um documento auxiliar, e nunca deve servir para contra argumentar a pessoa atendida na sua autodeclaração.

<sup>1</sup>Extraído das Questões Gerais da Conferência de Durban (link da Fundação Palmares: [http://www.unfpa.org.br/Arquivos/declaracao\\_durban.pdf](http://www.unfpa.org.br/Arquivos/declaracao_durban.pdf))

## POVOS INDÍGENAS

- O critério adequado para definição de quem é indígena é a autoidentificação;
- Quando se deparar com pessoas usando trajes, adornos e/ou pinturas corporais tradicionais, não as censure, nem reaja com aversão, pois esses elementos são parte da sua cultura;
- Povos indígenas são plurais e possuem especificidades próprias. Procure identificar individualmente as necessidades e o tipo de atendimento a ser desenvolvido;
- Nem todos os indígenas têm acesso à educação no sistema de ensino brasileiro, por isso é importante usar linguagem simples e clara.

## IMIGRANTES E REFUGIADOS

A **xenofobia contra imigrantes**, particularmente contra refugiados e aqueles que solicitam asilo, constitui-se em uma das principais fontes do racismo contemporâneo, assim como a violação dos direitos humanos contra membros de tais grupos ocorre em larga escala no contexto das práticas discriminatórias, xenófobas e racistas<sup>2</sup>.

Imigrantes, em situação regular ou não, são titulares de direitos fundamentais, como acesso aos equipamentos públicos

<sup>2</sup>Extraído das Origens, causas, formas e manifestações contemporâneas de racismo, discriminação racial, xenofobia e intolerância correlata

- Os documentos assegurados por lei aos imigrantes em situação migratória regular, incluindo os refugiados, são o **Registro Nacional Migratório (RNM)**, a **Cédula de Identidade de Estrangeiro (CEI)**, o **Cadastro de Pessoa Física (CPF)**, a **Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)** e o documento de viagem (passaporte). Todos esses documentos possuem o mesmo valor dos documentos dos cidadãos brasileiros e devem ser obrigatoriamente aceitos pelas instituições públicas e privadas do País;



Registro Nacional Migratório (RNM)



Cédula de Identidade de Estrangeiro (CEI)

- Imigrantes solicitantes de refúgio têm direito a documentos de identidade, **Protocolo Provisório** e Carteira de Trabalho provisória. Eles servem de prova do seu direito de permanecer em território brasileiro até a decisão final do processo de avaliação da solicitação de refúgio. O Protocolo Provisório é válido por 1 ano e renovável até a decisão final do Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE) sobre o seu pedido de refúgio;

<b>Documento Provisório de Identidade de Estrangeiro</b>	
<b>DADOS DO ESTRANGEIRO</b>	
Nome:	
Filiação:	
Sexo:	
Nacionalidade:	
Assinatura:	
Foto 3X4	Tipo do pedido: Solicitação nos termos da Lei 9.474/1997
	Assinatura e carimbo:

  
MINISTERIO DA JUSTICA  
COMITE NACIONAL PARA REFUGIADOS

Protocolo n.:

Validade:

A Lei 9.474/1997 assegura ao portador deste documento que "em hipótese alguma será efetuada sua deportação para fronteira de território em que sua vida ou liberdade esteja ameaçada, em virtude de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opinião política" (Artigo 7, §1)

Este protocolo é documento de identidade válido em todo o território nacional e é prova da condição migratória regular do seu titular.

O titular deste protocolo possui os mesmos direitos de qualquer outro estrangeiro em situação regular no Brasil e deve ser tratado sem discriminação de qualquer natureza.

O titular deste protocolo deverá manter os seus contatos atualizados e comunicar a Polícia Federal e ao CONARE em caso de qualquer alteração em seu telefone, endereço e e-mail.

A comunicação pode ser feita pelos seguintes meios:  
pessoalmente, na Delegacia de Polícia Federal mais próxima por escrito, para o e-mail conare@mj.gov.br pelo telefone (61) 2025-9225

Assinatura e carimbo:

Protocolo Provisório de Refúgio

- Solicitantes de refúgio que possuem Carteira de Trabalho brasileira podem trabalhar formalmente no país, e são titulares dos mesmos direitos que os trabalhadores brasileiros;
- Imigrantes podem apresentar dificuldades ou desconhecimento da língua portuguesa. Ao se comunicar, fale pausadamente, escute com paciência e atenção e demonstre interesse em auxiliar. Caso não compreenda, verifique se a pessoa porta algum documento ou anotação que indique a informação ou serviço que pretende obter;
- Muitos imigrantes não têm acesso digital. Procure ofertar requerimentos impressos, facilite o acesso à informação, agilize processos e oriente a pessoa com clareza e zelo;

Se necessário, informe a pessoa sobre a existência de instituições voltadas ao atendimento de imigrantes, com estrutura e tradutores disponíveis;

- Em caso de emissão de documentos para regularização migratória, o imigrante deverá ser encaminhado à Polícia Federal, à Defensoria Pública da União e ao Centro de Integração da Cidadania (CIC) do Imigrante, da Secretaria da Justiça e Cidadania, para mais informações;
- Equipamentos públicos e da sociedade civil encaminham imigrantes em situação de vulnerabilidade para abrigos, caso necessário;
- Em São Paulo, o imigrante conta com instituições que oferecem, além do auxílio na regularização migratória, cursos de língua portuguesa, cursos de capacitação e profissionalizantes, intermediação para o trabalho e atividades para integração cultural e comunitária.

## POVOS CIGANOS

Ao contrário do que apregoa o senso comum, nem toda pessoa de etnia cigana é nômade, uma vez que muitos possuem residência fixa. Mas, em alguns casos, pode haver dificuldade em comprovar endereço<sup>3</sup>.

O Ministério da Saúde prevê, por meio da Portaria MS nº 940/2011, "a não obrigatoriedade de comprovação de domicílio para população cigana nômade se cadastrar". A Portaria regulamenta o Sistema Cartão Nacional de Saúde (Sistema Cartão).

Nem todos os ciganos têm acesso à educação no sistema de ensino brasileiro, por isso, ao entregar um documento/protocolo ou qualquer orientação escrita, leia o conteúdo utilizando linguagem simples e clara.

Cabe lembrar que a Portaria nº 2.446/2014, do Ministério da Saúde, redefina a Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS). O art. 3º, inciso IV, estabelece "o respeito às diversidades, que reconhece, respeita e explicita as diferenças entre sujeitos e coletivos, abrangendo as diversidades étnicas, etárias, de capacidade, de gênero, de orientação sexual, entre territórios e regiões geográficas, dentre outras formas e tipos de diferenças que influenciam ou interferem nas condições e determinações da saúde"

## RECAPITULANDO



Respeite a autodeclaração da raça / cor. O mesmo com a condição de indígena;

Tanto imigrantes quanto refugiados se deslocam de seus países, mas em condições absolutamente diferentes;

Evite o senso comum sobre toda população cigana é nômade.



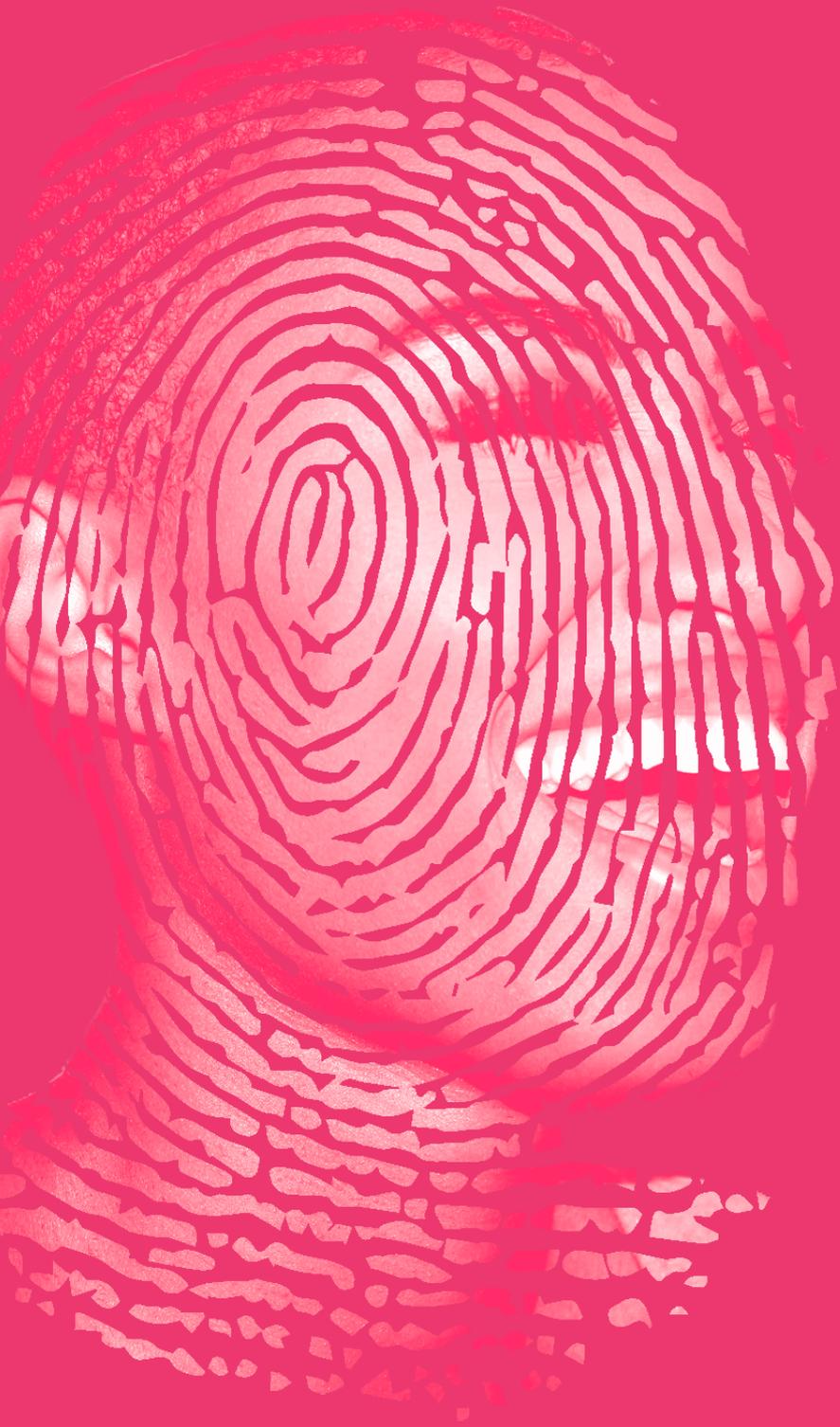
Não questione a validade da autodeclaração da raça / cor, assim como a autoidentificação de um indígena;

Não censure ou reaja com aversão a indígenas paramentados;

Não perca a paciência com um imigrante ou refugiado que desconhece a língua portuguesa e está com dificuldade de comunicar o que deseja;

Não utilize linguagem rebuscada e pouco objetiva com ciganos que podem não ter tido acesso ao sistema de ensino brasileiro.

<sup>3</sup>(<http://portal.arquivos.saude.gov.br/images/pdf/2016/novembro/10/Sa---de-Povo-Ciganos.pdf>)



CAPITULO 2

# GÊNERO (MULHERES)

---

## GÊNERO (MULHERES)

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) considera a igualdade de gênero – a igualdade de direitos entre homens e mulheres – um direito humano fundamental, um elemento essencial para a construção da justiça social e uma necessidade econômica<sup>1</sup>.

É comum que a mulher procure os serviços públicos acompanhada de seus filhos (crianças e adolescentes). A servidora/servidor deve compreender que muitas vezes a mulher não tem outra opção a não ser levar seus filhos. As repartições públicas, normalmente, não são atrativas para crianças, que podem ficar impacientes e inquietas. Por isso, você deve ter paciência e permitir que durante o atendimento ela converse com seus filhos quando necessário.

- Respeite a mulher, independente da vestimenta, raça, orientação sexual, religião, idade ou classe social;
- Não utilize linguagem inadequada que possa ser entendida como intimidação (assédio ou descaso);
- Entenda que o atendimento de mulheres com crianças pode ser um pouco mais longo em razão de sua interação com os filhos;
- Seja gentil com as crianças; os prédios públicos não são atrativos e podem ser estressantes para elas.

### RECAPITULANDO



Toda mulher merece ser tratada com respeito

Utilize termos e linguagem objetiva no atendimento, para que não sejam compreendidos como descaso ou assédio;

O atendimento de mulheres com crianças pode ser um pouco mais longo em razão de sua interação com os filhos;

Seja gentil com as crianças. Prédios públicos não são atrativos e podem ser estressantes para elas.



Não discrimine a mulher no atendimento pela roupa, orientação sexual ou qualquer outro preconceito;

Não assedie uma mulher na abordagem do atendimento público, pois assédio é crime;

Não julgue a mulher por estar acompanhada de crianças na repartição. Provavelmente, ela não tem outra opção;

Não demonstre impaciência na presença de crianças.

<sup>1</sup>(fonte: [http://www.unesco.org/new/pt/brasil/sociais-e-ciencias-humanas/direitos-humanos/genero-e-igualdade/#](http://www.unesco.org/new/pt/brasil/sociais-e-ciencias-humanas/direitos-humanos/genero-e-igualdade/))



CAPITULO 3

**LÉSBICAS, GAYS,  
BISSEXUAIS,  
TRAVESTIS,  
MULHERES  
TRANSEXUAIS E  
HOMENS TRANS  
(LGBT)**

---

## LGBT

**A Declaração Universal dos Direitos Humanos, prevê que “todo ser humano tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição”.**

**O atendimento à população LGBT deve seguir esse princípio.**

- Trate a pessoa de acordo com o gênero que ela se apresenta, se feminino, use o pronome de tratamento “senhora”; se masculino “senhor”. No caso de dúvidas, pergunte: “qual o seu nome?” ou “como devo te chamar”? Não deduza;
- Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais e Homens Trans – LGBT devem ser tratados de acordo com sua identidade de gênero. Não faça comentários nem emita juízos sobre as roupas utilizadas;
- Não presuma que uma pessoa lésbica, gay ou bissexual sempre se assume publicamente;  
Não repreenda casais LGBT nas demonstrações de afeto que são aceitas socialmente em casais heterossexuais;
- O uso do nome social é um direito e deve ser respeitado. O Decreto Estadual nº 55.588/2010 garante o direito ao uso do nome social em órgãos públicos no Estado de São Paulo.
- O nome e a aparência apresentam e identificam qualquer pessoa.
- É importante que o nome social seja respeitado, de acordo com a identidade de gênero, independente de alteração do documento de identidade;
- Use sempre o nome social de travestis, mulheres transexuais e homens trans nas formas faladas e escritas. Na dúvida, pergunte: “qual seu nome?” ou “como devo te chamar?”.

- Em qualquer registro por escrito, como cadastros, fichas de atendimento, formulários e prontuários coloque o nome social, seguido do nome civil, caso necessário, da seguinte maneira: NOME SOCIAL (NOME CIVIL)
- Devem ser proporcionados banheiros de acordo com a identidade de gênero (banheiro feminino para aquelas que se identificam com gênero feminino e banheiro masculino para aquelas que se identificam com gênero masculino).

### RECAPITULANDO



A pessoa deve ser tratada conforme o gênero que se apresenta;

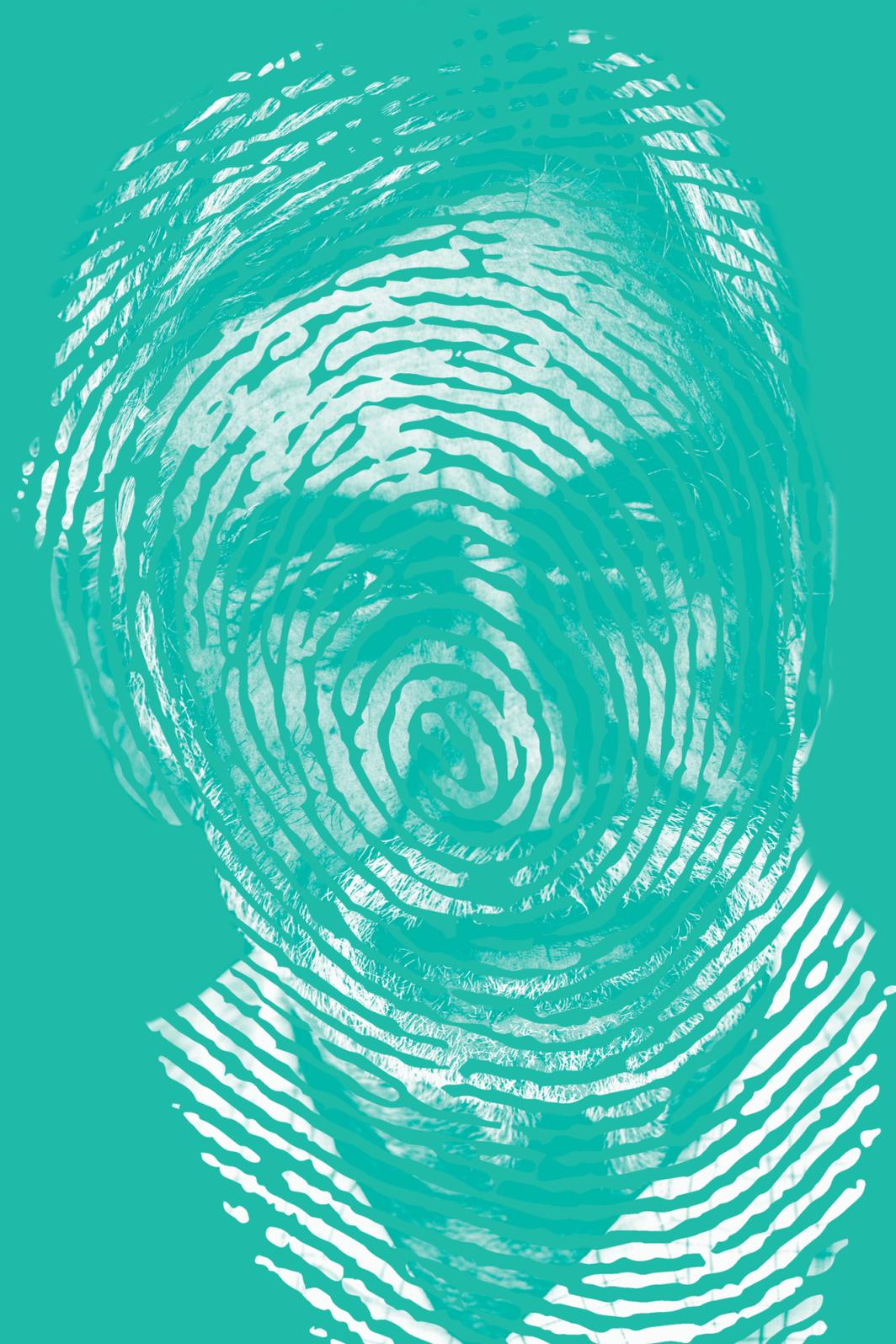
Use o nome social da pessoa, se assim ela se identificar;

Pergunte como a pessoa gostaria de ser chamada ou tratada.



Não presuma a orientação sexual ou gênero da pessoa atendida;

Não julgue ou faça comentários sobre as roupas da pessoa atendida.



CAPITULO 4

# IDOSOS

---

# IDOSOS

**O Estatuto do Idoso preconiza que é "garantido à pessoa idosa o atendimento preferencial e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviço à população". Assim, algumas atitudes do servidor público podem fazer a diferença no momento do atendimento a essa população:**

- Evite usar termos como "vovó", "vovô", "querida", "querido", ou, ainda, termos diminutivos desnecessários como "bonitinha", "bonitinho", "lindinha", "lindinho" etc;
- Alguns idosos possuem redução de mobilidade e das capacidades sensoriais, principalmente da visão e da audição. Nesses casos, para garantir um bom atendimento fique atento à comunicação;
- Evite submeter a pessoa idosa a situações constrangedoras quando não entender o que foi dito;
- Fale de frente, sem cobrir sua boca e não se vire ou se afaste enquanto fala;
- Aguarde a resposta da primeira pergunta antes de elaborar a segunda, pois a pessoa idosa pode precisar de mais tempo para responder;
- Evite interromper a pessoa idosa no meio da fala, demonstrando pressa ou impaciência. Permita que ela conclua o pensamento;
- Fale de forma clara e pausada. Aumente o tom de voz somente se isso for necessário;
- Evite dar respostas monossilábicas;
- Dentre as pessoas idosas priorize aquelas que precisam de atendimento preferencial. Lembre-se que a Lei nº 13.466/2017 assegura prioridade especial aos idosos com mais de 80 anos, atendendo suas necessidades preferencialmente em relação aos demais idosos.

## RECAPITULANDO



Ao conversar com uma pessoa idosa use tom de voz mais alto apenas se for necessário ou solicitado;

Explique detalhadamente as informações aos idosos, e evite responder de forma monossilábica;

Garantir prioridade especial no atendimento a idosos com idade acima de 80 anos.



Não dê as costas ou vire-se para outro lado ao conversar com um idoso, porque dificulta a compreensão da mensagem;

Não brinque ou provoque situações constrangedoras no atendimento ao idoso, caso ele não consiga compreender sua informação;

Não use termos inapropriados ou pejorativos para identificar a pessoa idosa.



CAPITULO 5

# RELIGIOSOS

---

## RELIGIOSOS

A Declaração Universal dos Direitos Humanos garante que todo ser humano **“tem direito à liberdade de pensamento, consciência e religião”**; o que **“inclui a liberdade de mudar de religião ou crença e a liberdade de manifestar essa religião ou crença, pelo ensino, pela prática, pelo culto e pela observância, em público ou em particular”**. No atendimento a esse público também é necessário tomar alguns cuidados:

- Muitos religiosos adotam um nome religioso. Pergunte como a pessoa deseja ser chamada. Explique cuidadosamente que nos documentos oficiais deve constar o nome civil;
- Quando chamar a pessoa pelo nome religioso esteja atento ao título: mãe, mãe, pai, pai, pastor, rabino, sheik, entre outros. Caso não saiba, pergunte como a pessoa deseja ser tratada;
- Nos espaços públicos ou de acesso público é livre a utilização de trajes e símbolos religiosos pessoais, desde que não impeçam a identificação do indivíduo e não promovam qualquer tipo de constrangimento aos demais usuários do espaço;
- Em razão de procedimentos de segurança, caso seja necessária a identificação da pessoa que estiver trajando roupas que restrinjam a visualização, solicite que ela se dirija a local específico para, com a devida reserva, passar por procedimento de vistoria por fiscais de sexo masculino ou feminino, conforme o caso, para respeitar a intimidade da pessoa.

### RECAPITULANDO



A Declaração Universal dos Direitos Humanos garante a liberdade de crença e de religião;

São permitidos trajes e símbolos religiosos pessoais, desde que não impeçam a identificação da pessoa.



No atendimento ao público, não provoque constrangimento ao usuário se a pessoa estiver com traje ou símbolo de determinada religião;

Não deduza qual tratamento religioso utilizar, na dúvida, é melhor perguntar.



CAPITULO 6

# PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

---

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**Pessoas com deficiência valorizam o respeito pela dignidade, autonomia individual, a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana, como preconiza a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2007, da Organização das Nações Unidas (ONU).**

**A pessoa com deficiência não é uma pessoa doente. A deficiência somente impõe, em casos específicos, a necessidade de adaptações.**

A Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira da Inclusão, prevê que é proibido exigir que uma pessoa com deficiência compareça pessoalmente nos órgãos públicos se o seu deslocamento, em razão da limitação funcional que possui ou das condições de acessibilidade, imponham ônus desproporcional ou indevido à pessoa. Se a condição ocorrer, a legislação indica duas saídas:

- I) O servidor público se deslocará até a residência da pessoa com deficiência para o contato que for necessário;
- II) Se for de interesse da pessoa com deficiência, ela poderá solicitar o atendimento domiciliar ou constituir procurador para representá-la.

No atendimento presencial à pessoa com deficiência, o servidor deve tomar alguns cuidados:

- Não aja como se a deficiência não existisse. Tão errado quanto não perceber uma pessoa com deficiência é errar na dose de atenção dispensada a ela. Concentre-se na pessoa e não em sua deficiência;

- A mesma situação ocorre para o caso inverso: quando a pessoa com deficiência pedir ajuda e você não se sentir seguro, não tenha receio de recusar. No entanto, procure ou indique alguém que possa fazê-lo;
- O atendimento à pessoa com deficiência deve ser adaptado conforme a necessidade do indivíduo. O tratamento adequado para pessoas com deficiência auditiva não se aplica àquelas que possuem deficiência visual, por exemplo;
- Pergunte antes de oferecer ajuda. Não force. A pessoa com deficiência sabe se precisa de ajuda e como você pode fornecê-la. Quando quiser auxiliar uma pessoa com deficiência, pergunte qual é a forma mais adequada. Não se ofenda se sua oferta for recusada. Às vezes, algumas atividades podem ser melhor desenvolvidas sem assistência; Auxilie a pessoa no atendimento. Verifique se a senha é acessível – retirada em papel, painel sonoro e/ou luminoso;
- No caso da necessidade de contato com a pessoa por meio de telefone, internet ou meios digitais, verifique a acessibilidade do equipamento/site ou ofereça alternativas.
- Algumas atitudes do servidor público, durante o atendimento, podem ser adaptadas, conforme a necessidade da pessoa com deficiência. A seguir estão algumas orientações conforme o tipo de deficiência apresentada:

### PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

- A cadeira de rodas compõe o espaço corporal da pessoa, é a extensão do seu corpo. Não segure nem se apoie nela. Apenas a movimente se pedir permissão e a pessoa consentir;
- Ao conversar com uma pessoa cadeirante, é mais confortável que você se sente. É incômodo para a pessoa ficar olhando para cima por muito tempo;
- Se desejar, ofereça ajuda, mas não insista. Caso a pessoa aceite devido à existência de obstáculos, como rampa ou degraus, é preferível que use a marcha à ré, evitando que o cadeirante se desequilibre ou até mesmo caia;
- Se a pessoa usar muletas ou bengalas, acompanhe seu ritmo;
- Tome cuidado para não tropeçar nas muletas;
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

- Seja natural. O respeito está sempre em primeiro lugar e ele se desenvolve a partir da troca de informações e de manifestações de vontades;
- Nunca subestime a capacidade e a inteligência de uma pessoa com deficiência intelectual. Elas podem levar mais tempo para entender as informações transmitidas, no entanto, continuam possuindo habilidades intelectuais e sociais;
- Evite a superproteção. Você só precisa ajudar quando for necessário.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL

- Antes de iniciar o atendimento, é importante que você se identifique, diga seu nome e se apresente, pois não é habitual que a pessoa com deficiência visual memorize sua voz em tão pouco tempo;
- A pessoa precisa perceber que você está falando com ela. Para isso, toque levemente seu braço;
- Caso seja necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável;
- Alerta-a sempre com antecedência se existirem buracos, degraus ou qualquer outro obstáculo no caminho;
- Evite aumentar seu tom de voz durante o atendimento, a não ser que a pessoa com deficiência visual também possua alguma deficiência auditiva;
- Quando for se ausentar, avise a pessoa, para que não fique falando sozinha;
- Ao apresentar a pessoa com deficiência visual a alguém, oriente-a para que fique de frente para a pessoa apresentada, impedindo que a pessoa cega estenda a mão, por exemplo, para o lado contrário;
- Ao explicar a direção para uma pessoa cega, indique a distância e pontos de referência com clareza: “tantos metros à direita, à esquerda”. Evite termos como “por aqui” e “por ali”;
- Quando houver necessidade de passar por lugares estreitos, como portas e corredores, posicione seu braço para trás para que a pessoa cega possa segui-lo;
- Sempre descreva onde você está caminhando. Por exemplo: “mais alguns passos e estaremos em uma rampa”, “estamos nos aproximando de algumas escadas”;

- Quando chegar ao seu destino, informe a pessoa onde estão;
- Ao conduzir uma pessoa com deficiência visual para se sentar, posicione suas mãos no encosto da cadeira, assim ela será capaz de se sentar facilmente. Não se esqueça de avisar se o assento possui braços ou não, ou se está próxima a uma mesa ou a algum objeto ou outro indivíduo;
- Para pessoa com baixa visão, as letras podem ser muito pequenas para ler. Faça uma cópia ampliada ou ajude-a a ler ou preencher o formulário;



### Caso possua um cão-guia, saiba como agir:

- O cão-guia é autorizado a entrar em qualquer ambiente com a pessoa cega, com exceção de alguns locais específicos, como Unidades de Tratamento Intensivo (UTI);
- Sem antes conversar, não se antecipe ou pegue o braço de uma pessoa cega acompanhada de um cão-guia;
- Se a pessoa com cão-guia solicitar ajuda, aproxime-se pelo lado direito, pois o cão anda sempre do lado esquerdo;
- O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que ele está trabalhando e, portanto, a responsabilidade do animal é a de ser os olhos do seu dono;
- Não distraia o cão-guia com brincadeiras ou oferecendo alimentos;
- Não é necessário se preocupar, pois o cão-guia tem horário e local pré-determinado para fazer suas necessidades.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

**Nem toda pessoa surda é muda. As pessoas surdas podem falar, mas precisam de conhecimento da língua portuguesa e de certa percepção auditiva para reproduzir a fala.**

**A pessoa com deficiência auditiva e/ou surda deverá indicar como prefere ser atendida: se por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras), da língua portuguesa falada ou escrita. É preciso estar atento à abordagem adequada.**



### Por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras):

- A pessoa surda que se comunica por meio da Libras precisa de intérprete para realizar efetivamente a comunicação. A língua é oficialmente reconhecida pela legislação brasileira como meio de expressão;
- Mesmo se a pessoa estiver acompanhada por intérprete, fale olhando diretamente para a pessoa com deficiência auditiva.



### Por meio da escrita:

- Quando quiser falar diretamente com a pessoa toque com sutileza em seu ombro;
- Escreva de forma clara e objetiva. Não use abreviações e não escreva números ou datas por extenso - utilize numerais.



### Por meio da fala:

- Fale de maneira clara e devagar, palavra por palavra, e olhe para a pessoa;
- Muitas vezes a pessoa com deficiência tem capacidade de fazer a leitura labial e, assim, pode entender o que você está dizendo;
- Não desvie o olhar da pessoa com deficiência auditiva enquanto fala, pois ela pode entender que a conversa terminou;
- Elimine tudo que possa atrapalhar a qualidade da comunicação oral, como mãos na boca, balas, chicletes, etc;
- Use expressões faciais, gestos e movimentos corporais para facilitar o diálogo;

- Se tiver dificuldade em compreender o que a pessoa diz, peça educadamente para que ela repita. Mesmo assim, caso não consiga entender, peça para que escreva;
- Sempre ouça atenta e pacientemente o que a pessoa diz;
- Nunca termine as frases de alguém para elas, mesmo que tenham deficiência de fala;
- Fale clara e pausadamente, não grite, pois ela não ouvirá e sua postura parecerá agressiva;
- Gestos ajudam muito na compreensão de mensagem.

## RECAPITULANDO



Adapte a forma de atender conforme a deficiência da pessoa;

Ao conversar com a pessoa cadeirante, sente-se, ficando no mesmo nível de alcance do olhar;

Evite subestimar a inteligência de uma pessoa com deficiência intelectual;

Avise a pessoa com deficiência visual quando for se ausentar;

Se for preciso usar intérprete de Libras, o servidor público deve conversar diretamente com a pessoa, não com o intérprete.



Não seja indiferente à deficiência da pessoa atendida, nem finja que não existe;

Não tropece sobre bengalas, muletas ou outros objetos de apoio das pessoas com deficiência física;

Não proteja em excesso uma pessoa com deficiência intelectual, pois ela tem capacidade de compreensão;

Não alimente nem distraia o cão-guia utilizado por uma pessoa com deficiência visual, pois ele está trabalhando;

Não desvie o olhar da pessoa com deficiência auditiva, pois ela pode saber fazer leitura labial para compreender a informação que fornece.



CAPITULO 7

# ILETRADOS E ANALFABETOS FUNCIONAIS

---

## ILETRADOS E ANALFABETOS FUNCIONAIS

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua), do IBGE, em 2018, a taxa de analfabetismo no Brasil estava em 6,8% entre as pessoas com idade acima de 15 anos - o que correspondia a 11,3 milhões de analfabetos. Cerca de 52,6% da população de 25 anos ou mais no país não havia completado a educação escolar básica e obrigatória em 2018<sup>1</sup>.

A partir desse cenário, o servidor público deve tomar alguns cuidados ao atender a essa população vulnerável:

- Ao entregar um documento, protocolo ou qualquer orientação escrita, leia o conteúdo na íntegra, explicando os procedimentos quando necessário; e grife ou destaque trechos como prazos ou datas importantes;
- Sinalize o local da impressão digital;
- Peça sempre uma indicação de pessoa e/ou telefone para contato;
- Anote seu nome e dados para contato ou informações adicionais e entregue à pessoa;
- Indique detalhadamente onde a pessoa deve ir. As pessoas iletradas ou analfabetas não identificam placas, letreiros, números nas portas ou senhas. Portanto, informações escritas não são referências para essas pessoas;
- Preste informações sobre referências visuais, como cores, objetos, entre outros. Acompanhe a pessoa ou peça para alguém acompanhá-la. Pessoas iletradas têm muito receio de se locomover e não conseguir encontrar o local indicado;
- Auxilie as pessoas no atendimento. Pessoas iletradas têm dificuldade para retirar senha e identificá-las no painel eletrônico ou mesmo verbalmente.

### RECAPITULANDO



Leia as informações e orientações escritas para pessoas iletradas ou que sejam analfabetas;

Explique detalhadamente onde a pessoa precisa ir para a prestação do serviço público.



Não deixe uma pessoa iletrada se locomover sozinha pelo espaço onde o serviço público é prestado, pois ela precisa de auxílio para compreender as informações escritas;

Não auxiliar uma pessoa iletrada desde o início do atendimento, mesmo que seja para retirar uma senha e identificar a chamada no painel.

<sup>1</sup>(<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/24857-pnad-continua-2018-educacao-avanca-no-pais-mas-desigualdades-raciais-e-por-regiao-persistem>)



CAPITULO 8

# POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

---

## POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Muitos fatores objetivos contribuem para que uma pessoa esteja em situação de rua. Independentemente das circunstâncias que a levaram a essa condição, ela deve ser atendida como qualquer outro cidadão, sem discriminação e com respeito, conforme asseguram a Constituição Federal e a Lei Estadual nº 10.294/1999.

**O servidor público, na prestação do atendimento, precisa considerar a obrigação de manter as instalações limpas, sinalizadas e acessíveis, conforme a da Lei Estadual nº 10.294/1999. A mesma norma prevê a adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários, e o direito da pessoa de ser atendida sem discriminação. É importante que o servidor público se atente ao fato de que a falta de higiene extrema em uma pessoa em situação de rua é a exceção, não a regra.**

Pessoas em situação de rua podem possuir transtornos mentais e/ou serem usuárias de drogas. Os níveis de agravo dos transtornos mentais e/ou do uso de drogas são graduais: nem sempre são incapacitantes para o atendimento da demanda do cidadão.

Equipamentos públicos podem ser intimidadores para a população em situação de rua, então:

- Acolha em condições de dignidade;
- Oriente sobre onde pode ser atendido;
- Atenda com atenção para minimizar os danos decorrentes de vivências de violência e abusos;
- Preserve a identidade, a integridade e a história de vida da pessoa;

- As pessoas em situação de rua não têm a rua como moradia fixa, motivo pelo qual não devem ser chamados de “moradores de rua”;
- Não chame a pessoa de “mendigo” ou “mendiga”. O termo é depreciativo;
- Pessoas em situação de rua podem ter menor capacidade de formulação de suas demandas. É preciso escutar e observar de forma qualificada para identificar a necessidade da pessoa;
- Ofereça ajuda para conduzir a pessoa em equipamentos públicos, principalmente quando o local oferecer múltiplos serviços;
- Se chegar ao extremo de não conseguir identificar a demanda da pessoa em situação de rua, uma solução possível é, educadamente, pedir que ela traga uma pessoa de sua confiança para explicar sua necessidade;
- Pela condição da situação de rua, a pessoa tem dificuldade de comprovar endereço. A pessoa deve ser atendida independente de comprovante de endereço;
- Auxilie a pessoa a preencher formulários, quando for necessário.

### RECAPITULANDO



No atendimento acolha a pessoa em situação de rua como qualquer cidadão;

Caso não consiga compreender a demanda da pessoa em situação de rua, peça, educadamente, para que uma pessoa de confiança explique a necessidade.



Não escutar e observar de forma qualificada a demanda apresentada pela pessoa em situação de rua;

Não impedir o atendimento por falta de comprovante de endereço.

# INFORMAÇÕES E CONCEITOS

---

## ÉTNICO-RACIAL

### Imigrante

Pessoa originária de um país ou apátrida que trabalha ou reside se estabelece temporária ou definitivamente em um novo país. Imigrantes escolhem se deslocar em busca de melhores condições de vida, como trabalho, saúde, educação ou reunião familiar, não por causa de uma ameaça direta de perseguição ou morte;

### Refugiado

Pessoa que se vê forçada a abandonar seu país de origem para preservar sua vida e integridade física e que não pode (ou não quer) voltar para casa, devido ao temor de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opinião política. Também são refugiadas as pessoas obrigadas a deixar seu país devido a conflitos armados, violência generalizada e violação massiva dos direitos humanos;

### Raça/cor

O sistema classificatório de “raça” ou “cor”, adotado pelo IBGE, tem como objetivo a formulação, execução, monitoramento e avaliação de políticas públicas voltadas ao enfrentamento das desigualdades raciais.

○ sistema apresenta as seguintes categorias: branca, preta, parda, amarela e indígena.

## PESSOA IDOSA

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e a Política Nacional do Idoso (Lei nº 8.842/1994) definem como pessoas idosas aquelas com 60 anos ou mais. Apesar do termo “idoso” constar na legislação, atualmente o termo mais utilizado é “pessoa idosa”.

A Lei nº 13.466/2017 altera o Estatuto do Idoso, e assegura dentre as pessoas idosas uma prioridade especial para quem tem mais de 80 anos.

## DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO

A diversidade sexual é um termo usado para se referir, de maneira inclusiva, a toda diversidade de sexo, orientação sexual e identidade de gênero, sem necessidade de especificar cada uma das identidades que compreendem essa pluralidade;

**Sexo biológico** - conjunto de informações cromossômicas, órgãos genitais, capacidades reprodutivas e características fisiológicas secundárias que distinguem “machos” e “fêmeas”. Há também pessoas que nascem com uma combinação diferente desses fatores e que podem apresentar características de ambos os sexos – são as pessoas chamadas de intersexo;

**Identidade de gênero** - é a percepção íntima que uma pessoa tem de si como gênero masculino, feminino ou de alguma combinação dos dois, independente do seu sexo biológico;

**Cisgênero:** pessoa cuja identidade de gênero está alinhada ao seu sexo biológico. Aquela que é biologicamente mulher e possui identidade de gênero feminina ou biologicamente homem e possui identidade de gênero masculina;

**Mulheres transexuais, homens trans e travestis:** pessoas que possuem identidade de gênero diferente do sexo biológico e que podem ou não realizar modificações corporais por meio de terapias hormonais e intervenções médico-cirúrgicas, com o intuito de adequar seus atributos físicos, inclusive genitais (cirurgia de redesignação sexual) à sua identidade de gênero. Entretanto, nem todas as pessoas manifestam o desejo de fazer modificações corporais;

**Mulher transexual:** é aquela que nasceu com sexo biológico masculino, mas possui identidade de gênero feminina e se reconhece como mulher;

**Homem trans:** é aquele que nasceu com sexo biológico feminino, mas possui identidade de gênero masculina e se reconhece como homem;

**Travesti:** pessoa que nasce com o sexo masculino e tem identidade de gênero feminina, assumindo papéis de gênero diferentes daqueles impostos pela sociedade. Muitas travestis modificam seus corpos por meio de terapias hormonais,

aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, mas, em geral, não desejam realizar a cirurgia de redesignação sexual (conhecida como “mudança de sexo”). As travestis possuem identidade de gênero feminina e, por isso, utiliza-se o artigo definido “a” para se referir a elas.

**Nome social:** é aquele pelo qual travestis, mulheres transexuais e homens trans se reconhecem, bem como são identificados por sua comunidade e em seu meio social;

**Orientação sexual:** é a atração afetiva e/ou sexual que uma pessoa manifesta, involuntariamente, em relação à outra. Não se utiliza a expressão “opção sexual” por não se tratar de escolha.

Existem três tipos majoritários de orientação sexual:

**Heterossexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do gênero oposto;

**Homossexual (gays e lésbicas):** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do mesmo gênero;

**Bissexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas de ambos os gêneros.

**LGBT:** sigla internacionalmente utilizada para se referir a Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais e Homens Trans.

**Homossexualismo:** expressão não mais utilizada porque o sufixo “ismo” denota doença e a homossexualidade não é considerada patologia pela Organização Mundial da Saúde (OMS) desde 1990, quando modificou a Classificação Internacional de Doenças (CID), declarando que “a homossexualidade não constitui doença, nem distúrbio, nem perversão”.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA

**Pessoa com deficiência:** é aquela que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que, ao interagir com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. A definição consta na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência;

O termo adequado para se referir a alguém que possui uma deficiência é “**pessoa com deficiência**”;

Terminologias como “aleijado”, “mongoloide”, “incapacitado”, “inválido” e equivalentes são inadequadas, pejorativas e utilizadas para subsidiar o preconceito e a desinformação. De forma similar, não se deve mais utilizar termos como “pessoas especiais” e “pessoas com necessidades especiais”, pois são expressões que entraram em desuso.

Há cinco tipos de deficiência definidas conforme o Decreto Federal nº 5.296/2004:

**Deficiência física:** refere-se à alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física;

**Deficiência auditiva:** perda bilateral, total ou parcial de 41 decibéis (dB) ou mais;

**Deficiência visual:** existe a cegueira e a baixa visão – ou a combinação dos dois. Na cegueira, a acuidade visual é igual ou menor a 0,05 no melhor olho, já com a correção óptica. A baixa visão é a acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho e com correção óptica;

**Deficiência intelectual:** a capacidade intelectual é significativamente inferior à média. As limitações são associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como comunicação, cuidado pessoal, habilidade social, habilidades acadêmicas, lazer, trabalho, dentre outras;

**Deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências, citadas anteriormente;

Se preferir pode especificar o tipo da limitação: pessoa com cegueira, pessoa surda, pessoa com deficiência intelectual.

## ILETRADOS E ANALFABETOS FUNCIONAIS

**Iletrada:** pessoa que não aprendeu a ler e escrever, também considerada analfabeta ou que, mesmo tendo passado pelo processo de alfabetização, escreve mal. <sup>1</sup>

**Analfabeta funcional:** pessoa que sabe ler e escrever, mas de forma rudimentar. Não compreende textos ou problemas que exijam uma produção de sentido ou reflexões mais aprofundadas e abrangentes. <sup>2</sup>

## LEIS ADMINISTRATIVAS

LGBTFOBIA - LEI ESTADUAL Nº 10.948, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2001, regida pelo DECRETO Nº 55.589, DE 17 DE MARÇO DE 2010, dispõe sobre penalidades administrativas de atos discriminatórios em razão de orientação sexual e identidade de gênero. A apuração é realizada pela Comissão Especial de Discriminação em Razão de Orientação Sexual, da Secretaria da Justiça e Cidadania.

PESSOA VIVENDO COM HIV/Aids - LEI ESTADUAL Nº 11.199, DE 12 DE JULHO DE 2002, que pune a discriminação às pessoas vivendo com HIV/Aids. A Comissão Especial de Discriminação às pessoas vivendo com HIV/Aids, da Secretaria da Justiça e Cidadania, é incumbida de processar e julgar infrações ao disposto na Lei nº 11.199, de 12 de julho de 2002, praticadas por empresas ou entidades de direito privado, bem como de aplicar a multa instituída pelo referido diploma legal, e é regida pelo Decreto nº 54.410, de 2 de junho de 2009.

<sup>1</sup>(<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/iletrado/>)

<sup>2</sup>(<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/analfabeto/>)

PESSOA IDOSA - LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003, institui o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

RACISMO - A LEI ESTADUAL Nº 14.187, DE 19 DE JULHO DE 2010 dispõe sobre penalidades administrativas de atos discriminatórios por motivo de raça ou cor praticado no Estado por qualquer pessoa, jurídica ou física, inclusive a que exerça função pública. A apuração dos atos discriminatórios e da aplicação das penalidades previstas na Lei é realizada pela Comissão Especial de Discriminação Racial, da Secretaria da Justiça e Cidadania.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA - LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015, institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

MIGRANTE - LEI Nº 13.445, DE 24 DE MAIO DE 2017, institui a Lei de Migração, que dispõe sobre os direitos e os deveres do migrante e do visitante, regula a sua entrada e estada no país e estabelece princípios e diretrizes para as políticas públicas para o migrante.

INTOLÉRANCIA RELIGIOSA – LEI ESTADUAL Nº 17.157, DE 18 DE SETEMBRO DE 2019, dispõe sobre as penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação por motivo religioso.

## ENDEREÇOS ÚTEIS

### SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC

Pátio do Colégio, 148/184 - Centro – São Paulo/ SP

(11) 3291 2600, ramais 2743 e 2754

### Coordenação Geral de Apoio aos Programas de Defesa da Cidadania – CGAPDC

(11) 3291 2600, ramais 2754/ 2743

[cidadania.justica@sp.gov.br](mailto:cidadania.justica@sp.gov.br)

### Fórum Inter-Religioso para uma Cultura de Paz e Liberdade de Crença

(11) 3291 2631

[foruminterreligioso@justica.sp.gov.br](mailto:foruminterreligioso@justica.sp.gov.br)

### Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP

Comitê Estadual para Refugiados

(11) 3241 4291/ 3291 2736

[netpsp@justica.sp.gov.br](mailto:netpsp@justica.sp.gov.br)

### Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual - CPDS

(11) 32914997 - 3291 4449

[diversidadesexual@sp.gov.br](mailto:diversidadesexual@sp.gov.br)

### Coordenação de Políticas para a Mulher – CPMulher

(11) 3291 2723

[cpmulher@sp.gov.br](mailto:cpmulher@sp.gov.br)

### Coordenação de Políticas para a População Negra e Indígena – CPPNI

(11) 3105 0349

[dracial@sp.gov.br](mailto:dracial@sp.gov.br)

### Coordenadoria de Integração da Cidadania - CIC

(11) 3291 2636/ 2637

### Centro de Integração da Cidadania (CIC) do Imigrante

(11) 3115 2048

[cicdoimigrante@sp.gov.br](mailto:cicdoimigrante@sp.gov.br)

### Conselhos ligados à SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

Conselho Estadual de Políticas Sobre Drogas - CONED

(11) 3105 3669/ 3107 0202

[coned@justica.sp.gov.br](mailto:coned@justica.sp.gov.br)

### Conselho Estadual da Condição Feminina – CECF

(11) 3221 6374

[cecf@conselho.sp.gov.br](mailto:cecf@conselho.sp.gov.br)

### Conselho Estadual de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Nordestina de São Paulo – COPANE

(11) 3221 5021 / 3224 9364

[copane@conselhos.sp.gov.br](mailto:copane@conselhos.sp.gov.br)

### Conselho Estadual de Participação e Desenvolvimento da População Negra – CPDCN

(11) 3331 2946/ 3223 8477

[cpdcn@conselho.sp.gov.br](mailto:cpdcn@conselho.sp.gov.br)

### Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana – CONDEPE

(11) 3104 4429

[condepe@sp.gov.br](mailto:condepe@sp.gov.br)

### Conselho Estadual dos Povos Indígenas – CEPISP

(11) 3361-8131

[cepisp@justica.sp.gov.br](mailto:cepisp@justica.sp.gov.br)

### Conselho Estadual dos Direitos da População de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais – CELGBT

(11) 3241 4717

[conselhoestadualglt@sp.gov.br](mailto:conselhoestadualglt@sp.gov.br)

### Entidades vinculadas à SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

#### Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - FUNDAÇÃO CASA

Rua Florêncio de Abreu, 848 – São Paulo/ SP

(11) 2927 9116 / 3227 9000.

<http://www.casa.sp.gov.br/>

#### Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo – “José Gomes da Silva” – ITESP

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 554 – Bela Vista– São Paulo/ SP.

(11) 3293 3300

[itesp@itesp.sp.gov.br](mailto:itesp@itesp.sp.gov.br)

#### Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo – IMESC

Rua Barra Funda, 824 – Barra Funda – São Paulo/ SP

<http://imesc.sp.gov.br/>

**Fundação PROCON-SP**

151 (telefone)

<https://www.procon.sp.gov.br/>**SECRETARIA ESTADUAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDS**

Rua Bela Cintra, 1032 – Cerqueira Cesar – São Paulo/SP

(11) 2763 8000

<http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/>**Conselho Estadual do Idoso – CEI**

(11) 3222 1229

[cei@desenvolvimentosocial.sp.gov.br](mailto:cei@desenvolvimentosocial.sp.gov.br)**SECRETARIA ESTADUAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - SEDPCD**

Av. Auro Soares de Moura Andrade, 564 - Portão 10 - Barra Funda - São Paulo/SP

(11) 5212 3700

[www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br](http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br)**Conselho Estadual para Assuntos da Pessoa com Deficiência – CEAPcD**

(11) 5212 3787/ 3827/ 3743/ 3744

[ceapcd@sedpcd.sp.gov.br](mailto:ceapcd@sedpcd.sp.gov.br)**SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA – SAP**

Av. General Ataliba Leonel, 556 – Santana – São Paulo/ SP

(11) 3206 4700

[faleconosco@sap.sp.gov.br](mailto:faleconosco@sap.sp.gov.br)**POLÍCIA FEDERAL****Delegacia de Polícia de Imigração (Informações sobre Passaportes/ Estrangeiros)**

(11) 3535 5345

Passaporte: (11) 3538 5058/ 5016/ 5054

[nupas.delemig.srsp@dpf.gov.br](mailto:nupas.delemig.srsp@dpf.gov.br)

Estrangeiros: (11) 3538 5108/5153

[nre.delemig.srsp@dpf.gov.br](mailto:nre.delemig.srsp@dpf.gov.br)

Demais Informações:

[delemig.srsp@dpf.gov.br](mailto:delemig.srsp@dpf.gov.br)

Postos de Emissão de Passaportes (atendimento mediante agendamento prévio na internet)

**AGÊNCIA DA ONU PARA REFUGIADOS – ACNUR**

Unidade São Paulo

(11) 3107 5332

[brabr@unhcr.org](mailto:brabr@unhcr.org)**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Av. da Liberdade, 32 - Liberdade, São Paulo/ SP

(11) 3105 5799

Nas cidades de São Paulo, Guarulhos e Campinas, o primeiro atendimento deve ser previamente agendado, pelo telefone 0800 773 4340.

[ouvidoria@defensoria.sp.def.br](mailto:ouvidoria@defensoria.sp.def.br)**Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado de São Paulo:****a) Cidadania e Direitos Humanos**

(11) 3107 5080

[nucleo.dh@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.dh@defensoria.sp.def.br)**b) Infância e Juventude**

(11) 3101 0155

[nucleo.infancia@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.infancia@defensoria.sp.def.br)**c) Habitação e Urbanismo**(11) 3107 1564/ 3112 1278/ 3105 0919/ 3105-5799 ramal 329 [nucleo.hu@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.hu@defensoria.sp.def.br)**d) Núcleo Especializado de Situação Carcerária – NESC**(11) 3242 5274/ 3105 5799 - ramais 310/267 [nucleo.carceraria@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.carceraria@defensoria.sp.def.br)**e) Defesa da Diversidade e Igualdade Racial**

(11) 3101 0155 - ramais 137 e 249

[nucleo.discriminacao@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.discriminacao@defensoria.sp.def.br)**f) Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres**

(11) 3101 0155 - ramais 233 e 238

[nucleo.mulher@defensoria.sp.def.br](mailto:nucleo.mulher@defensoria.sp.def.br)**g) Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência – NEDIPEd**

(11) 3101 0678 / 3489 2760/ 3105 5799 - ramal 214

[idosoepcd@defensoria.sp.def.br](mailto:idosoepcd@defensoria.sp.def.br)**DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO**

Rua Teixeira da Silva, 217, Vila Mariana - São Paulo/ SP

(11) 98664 0757 (plantão)

(11) 3627 3400/ 3627 3401

[dpu.sp@dpu.def.br](mailto:dpu.sp@dpu.def.br)[plantao.sp@dpu.def.br](mailto:plantao.sp@dpu.def.br)

## **Projeto Gráfico**

Aline Bertolo

## **Imagens**

*<https://unsplash.com/>*

Anton Darius

Kim Carpenter

Paola Aguilar

Roberto Delgado

Timur Romanov

Uday Tadphale

Azamat Zhanisov

Nathan Anderson

## **Revisão Ortográfica**

Assessoria de Comunicação da Secretaria da Justiça e Cidadania

## **Impressão**

1ª edição, 2019

INSSBRUCK EDITORA E EVENTOS LTDA

Capa impressa em papel couché fosco 180gr

Miolo impresso em papel offset 120 gr

# Orientador de **BOAS PRÁTICAS**

Atendimento dos serviços públicos  
às populações vulneráveis

