
POLITICA DE PROTEÇÃO AO ADULTO



Introdução

Nenhuma pessoa deve ser alvo de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade ou opressão. Qualquer violação de seus direitos fundamentais, por ação ou omissão, deve ser devidamente responsabilizada conforme as legislações vigentes, assegurando-se a dignidade, o respeito, a liberdade, a proteção e a convivência comunitária dessas pessoas.

A Constituição Federal de 1988, ao estabelecer os fundamentos da dignidade da pessoa humana e da universalidade dos direitos sociais, orienta a atuação do Estado, da sociedade civil e das famílias no dever de proteger todos os cidadãos, especialmente os grupos em situação de maior risco e vulnerabilidade. A exclusão sistemática de grupos da participação social, econômica, cultural e política configura marginalização e compromete a garantia de direitos, ao reforçar desigualdades e ampliar a vulnerabilidades.

A Ficar de Bem atende crianças, adolescentes, jovens, mulheres, pessoas idosas e pessoas em situação de rua que enfrentam essas realidades no cotidiano. Para assegurar a preservação de direitos e um ambiente seguro na instituição, a Ficar de Bem adota duas políticas de proteção:

- **Política de Proteção Infantil (PPI)**, voltada a crianças e adolescentes atendidos(as);
- **Política de Proteção ao Adulto (PPA)**, voltada ao público adulto assistido: jovens, mulheres em situação de violência, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas em situação de rua, entre outros(as).

A presente política de proteção encontra respaldo em diversas normativas nacionais e internacionais, como:

- Constituição Federal de 1988
- Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS, 1993).
- Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004).
- Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003).
- Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)
- Lei nº 13.431/2017 (no que tange ao atendimento humanizado de vítimas de violência)

- Sistema Único de Assistência Social (SUAS).
- Sistema de Garantia de Direitos Humanos.
- Lei Maria Da Penha (lei Nº 11.340/2006).
- Diretrizes da ONU sobre proteção de grupos vulneráveis
- Tipificação dos Serviços Socioassistenciais
- Estatuto da Juventude – Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013

Com base nessas normativas, se reconhece a responsabilidade compartilhada entre Estado, sociedade e famílias para a promoção da proteção integral de pessoas em situação de vulnerabilidade, tendo como princípios a dignidade da pessoa humana, o respeito à autonomia, à diversidade e à não discriminação.

É fundamental ampliar o conceito de vulnerabilidade para além de estigmas sociais. A vulnerabilidade pode estar relacionada a condições de saúde, idade, deficiência, pobreza, gênero, etnia, orientação sexual, privação de liberdade, entre outras e pode ser transitória. Assim, a proteção deve considerar a integralidade das trajetórias de vida dessas pessoas, respeitando seus contextos culturais, sociais e históricos.

A PNAS enfatiza a centralidade da família como núcleo de convivência e cuidado, mas reconhece também que estruturas familiares diversas devem ser respeitadas e fortalecidas. Isso inclui redes comunitárias, grupos de apoio e outras formas de convivência que favoreçam o bem-estar e a inclusão social.

A OSC Ficar de Bem, reafirma o seu compromisso institucional com a proteção integral de pessoas em situação de vulnerabilidade, atendidas em seus projetos e unidades. Essa política, construída de forma participativa e com base nos marcos legais e éticos, tem como objetivos:

- Promover a escuta qualificada e humanizada;
- Evitar qualquer forma de revitimização institucional;
- Prevenir e combater práticas autoritárias, discriminatórias e violentas nos atendimentos;
- Qualificar permanentemente os profissionais da equipe para atuação ética e protetiva;

- Fortalecer articulações com a rede socioassistencial, de saúde, justiça e direitos humanos;
- Assegurar o sigilo, o consentimento informado e a autonomia das pessoas atendidas;
- Implementar mecanismos de denúncia, monitoramento e responsabilização diante de violações;
- Proteção integral e incondicional;
- Não discriminação;
- Respeito à autonomia e escuta ativa;
- Confidencialidade e ética profissional;
- Promoção da convivência familiar e comunitária;
- Enfrentamento da violência institucional;
- Promoção de uma cultura de paz e cuidado.

A Política de Proteção será efetivada por meio de:

- Capacitações periódicas para todos os colaboradores e parceiros;
- Canais seguros e acessíveis
- Protocolos de atendimento humanizado;
- Monitoramento contínuo da conduta institucional;
- Participação dos usuários e suas famílias nos processos de avaliação e melhoria dos serviços;
- Planejamento das ações com foco na prevenção da violação de direitos;
- Processo seletivo conduzido de forma criteriosa, priorizando a seleção de colaboradores alinhados aos princípios e diretrizes da Política de Proteção, com foco no respeito aos direitos humanos, na não violência e na promoção de ambientes seguros. Temos um questionário específico para auxiliar nesse processo (anexo).

Esta política se soma aos esforços nacionais e internacionais de garantir uma sociedade justa, ética e solidária. A OSC Ficar de Bem reconhece que a efetivação dos

direitos humanos passa, necessariamente, pelo compromisso institucional com práticas coerentes, respeitosas e transformadoras.

Nosso compromisso não é apenas com o atendimento técnico, mas com a valorização e a proteção como sujeitos de direitos únicos.

Conceito de violência:

A violência deve ser compreendida como o uso intencional de força, poder ou privilégios, com o objetivo de ameaçar, submeter ou causar danos físicos, psicológicos, emocionais ou sociais ao indivíduo, aos grupos ou coletividades (Dahlberg; Krug, 2007). Essa manifestação pode assumir múltiplas formas, cada uma com suas próprias características, dinâmicas e impactos.

A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002) (Anuário de Segurança Pública, 2024) reconhece a violência como um grave problema de saúde pública global, responsável por mais de um milhão de mortes anualmente, além de inúmeras vítimas que sofrem ferimentos e traumas resultantes de autoagressões, agressões interpessoais ou violência coletiva. Para além das estatísticas visíveis, há um contingente invisível de pessoas que vivenciam a violência de maneira silenciosa, em espaços onde deveriam encontrar segurança, como seus lares, ambientes de trabalho e instituições de acolhimento e assistência social.

Os impactos da violência também são diversos. Em alguns casos, os efeitos são evidentes, como lesões ou mudanças abruptas no comportamento; em outros, a violência está tão incorporada ao tecido social e cultural que se torna naturalizada, passando despercebida no cotidiano, e dificultando a identificação por parte das vítimas, da sociedade e até mesmo dos profissionais de atendimento.

As pessoas em maior situação de vulnerabilidade – seja por questões de saúde, deficiência, sexismo, etarismo, isolamento social, pobreza extrema ou discriminação estrutural – são frequentemente mais expostas à violência e possuem menor capacidade de defesa e denúncia. Em muitos casos, por medo, dependência emocional ou financeira, ou por estigmas sociais, essas vítimas permanecem em silêncio diante de abusos recorrentes.

A violência institucional, por exemplo, é aquela praticada dentro de instituições que deveriam promover proteção e acolhimento, mas acabam reproduzindo negligências, maus-tratos ou atitudes opressoras. Já a violência doméstica ou familiar ocorre quando há abuso físico, emocional, financeiro ou negligência por parte de alguém em posição de confiança, como familiares, cuidadores ou responsáveis.

Com base na legislação vigente e na experiência da equipe técnica da Ficar de Bem, destacamos a seguir os principais tipos de violência que buscamos combater nos serviços e projetos direcionados ao público adulto, que contempla jovens egressos de serviços de acolhimento, mulheres vítimas de violência, pessoas com deficiência, idosos, pessoas em situação de rua, entre outros.

Violência Física

A violência física manifesta-se pelo uso de força com a intenção de ferir, dominar, coagir ou submeter, podendo causar lesões visíveis ou não. Esse tipo de violência atinge de forma recorrente:

Mulheres, frequentemente dentro de relações afetivas marcadas por desigualdade de poder; pessoas idosas, muitas vezes agredidas por cuidadores ou familiares; pessoas com deficiência, que enfrentam violência de quem deveria garantir sua proteção; pessoas em situação de rua, vulneráveis à brutalidade nas ruas e à violência estrutural provocada pela recorrente invisibilidade de seus direitos.

As agressões físicas podem ocorrer por meio de empurrões, tapas, socos, contenção forçada, uso de objetos, entre outras formas. Em muitos casos, essas práticas são naturalizadas como formas de "correção" ou "disciplina", especialmente em contextos familiares e institucionais. No entanto, qualquer ação que comprometa a integridade física é uma violação.

Violência Psicológica

É silenciosa e persistente, ocorrendo em lares, instituições e no convívio social, e se expressa por humilhações públicas ou veladas, xingamentos, insultos, ridicularização, intimidação, ameaças, chantagem emocional, *gaslighting* (fazer a pessoa duvidar de si),

controle de rotinas e contatos, isolamento de redes de apoio, vigilância excessiva, culpabilização constante, silenciamento, desqualificação de opiniões, boatos, exposição vexatória, imposição de regras degradantes, retirada de direitos de decisão e negação de informação. Afeta fortemente mulheres (controle do companheiro, deslegitimação de sentimentos, insultos), pessoas idosas (infantilização, fala interrompida, ameaça de institucionalização, isolamento familiar), pessoas com deficiência (falar por elas, negar autonomia, impedir escolhas) e pessoas em situação de rua (estigmatização, tratamento degradante, expulsões e negação de serviços básicos por preconceito). A violência psicológica enfraquece a identidade e a capacidade de reação da vítima, contribuindo para sua exclusão e isolamento social.

Negligência E Abandono

Caracteriza-se pela omissão no cuidado necessário para garantir a dignidade e o bem-estar de pessoas que, por sua condição, dependem parcial ou integralmente de terceiros. O abandono é sua forma mais extrema, quando há rompimento total dos vínculos afetivos, materiais ou assistenciais. Essa forma de violência se manifesta em diferentes situações: mulheres em relacionamentos abusivos, que têm sua autonomia removida, suas necessidades ignoradas e o cuidado parental desigualmente distribuído; pessoas idosas, deixadas em hospitais ou residências sem a devida atenção; pessoas com deficiência, privadas de apoios e necessidades básicas essenciais; e pessoas em situação de rua, sistematicamente excluídas de políticas públicas e redes de proteção.

Manifesta-se pela falta de higiene, alimentação, medicação, moradia segura e acesso à saúde. Trata-se de uma das formas mais comuns e invisíveis de violência cotidiana.

Violência Sexual

É qualquer ato de natureza sexual sem consentimento, praticado por meio de coerção, ameaça, uso da força ou aproveitamento da vulnerabilidade da vítima.

Manifesta-se, entre outras formas, em relações íntimas onde mulheres são constrangidas ou forçadas no âmbito doméstica; em pessoas idosas silenciadas por

mêdo, vergonha ou dependência do agressor, em pessoas com deficiência, quando há exploração de dificuldades de compreensão e comunicação, manipulação de cuidados, toques não autorizados e controle do corpo; e em pessoas em situação de rua, sujeitas a abusos em trocas coercitivas por abrigo, comida, drogas ou “proteção”.

A violência sexual também inclui exploração sexual, especialmente em contextos de extrema pobreza. O enfrentamento desse tipo de violência exige acolhimento sensível, apoio psicológico, acesso à justiça e políticas integradas de proteção.

Violência Fatal

É o desfecho mais extremo da violência e ocorre quando ações ou omissões resultam na morte da vítima, por meio de agressões diretas, negligência severa ou abandono estrutural. As vítimas mais afetadas incluem:

Mulheres vítimas de feminicídio;

Idosos negligenciados em ambientes domésticos ou institucionais;

Pessoas em situação de rua, mortas em decorrência da violência urbana ou da ausência de acesso a cuidados necessário;

Pessoas com deficiência, expostas a riscos por falta de suporte adequado.

A violência fatal é, muitas vezes, invisibilizada e não reconhecida como resultado de um ciclo prolongado de violações de direitos.

Violência Institucional

Ocorre dentro de instituições públicas ou privadas encarregadas de oferecer cuidados e garantir direitos, como unidades de saúde, abrigos, serviços de assistência ou segurança pública. Ela se manifesta por:

Negligência no atendimento;

Situações de violência (Física, psicológica, negligência, sexual)

Tratamento desumanizado;

Burocracia impeditiva;

Revitimização;

Falta de acessibilidade e acolhimento qualificado;

Essa forma de violência é especialmente grave por acontecer em espaços de confiança, o que reforça a sensação de abandono por parte do Estado.

Considerações Finais

A violência é um fenômeno complexo, multidimensional e enraizado em desigualdades estruturais. Exige, portanto, uma resposta firme, intersetorial e comprometida com os direitos humanos.

A efetivação de políticas públicas, o fortalecimento das redes de proteção e o investimento em formação continuada dos profissionais são estratégias fundamentais para romper ciclos de violência e garantir vida digna, segura e com respeito à diversidade humana.

É papel de toda a sociedade, profissionais, gestores, instituições e cidadãos, atuar na prevenção, denúncia, acolhimento e enfrentamento da violência, promovendo uma cultura de paz, justiça e cuidado com os mais vulneráveis.

2. Capítulo: Medidas de Prevenção em Recursos Humanos

Pessoas a quem essa política se aplica

A Política de Proteção de Adultos se aplica a todos que estabeleçam vínculo com a nossa instituição, ou seja, diretores, coordenadores, equipe técnica, educadores, cuidadores, cozinheiras, auxiliares e administrativos, doadores, voluntários, prestadores de serviço terceirizados, consultores, independente se desempenham uma atividade em período integral ou parcial.

Tendo por premissa à proteção das pessoas adultas em situação de vulnerabilidade ou risco, combatendo e prevenindo violações que atinjam a dignidade e integridade dos indivíduos assistidos, que porventura estão expostos às situações de ameaças, hostilidades, de exclusão, discriminação, extrema pobreza, deficiências ou outras situações de assimetria de poder e que, possam ser reproduzidas pelos profissionais qualificados anteriormente, no âmbito institucional assim como nos espaços externos de atuação cotidiana.

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

O processo seletivo ocorre de acordo com a abertura das vagas da instituição, que podem surgir com a aprovação de novos projetos ou com o desligamento de algum colaborador.

Os perfis e currículos são encaminhados à Ficar de Bem mediante plataforma digital e os candidatos são pré-selecionados conforme exigências da vaga (formação, experiência profissional e complementar), avaliação de perfil, competências e comparativo com os critérios pré-estabelecidos pela instituição ao cargo.

Após a pré-seleção realizada dos perfis, são agendadas entrevistas coletivas ou/e individuais com o gestor da área, a fim de compreender melhor o perfil do candidato, suas pretensões e análise de possível desempenho na área, através de dinâmicas grupais

é questionários semiestruturados, com foco na compreensão de suas aspirações, de seu contexto pessoal e dinâmica familiar, habilidades profissionais e complementares.

É imprescindível que o candidato almejado possua em seu repertório posicionamento e idoneidade, assim como compatibilidade com os interesses da instituição em promover a participação cidadã, fortalecer a Política Nacional de Assistência Social, com enfoque na independência, no protagonismo e proteção integral dos indivíduos referenciados nos serviços.

Ainda, foi desenvolvido pela Comissão, um questionário com questões englobando resolução de conflitos sem o uso de violência e direitos humanos, com objetivo de analisar a proximidade do candidato e convidá-lo a refletir sobre as pautas que norteiam o trabalho realizado pela nossa instituição.

Após entrevista com todos os candidatos, o gestor da área define quem será aprovado, encaminhando ao setor de Recursos Humanos para que dê continuidade aos trâmites de contratação.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Para garantir que todos conheçam a Política de Proteção ao Adulto, serão estabelecidas ações de capacitação (palestras, oficinas, distribuição de material informativo impresso) realizadas pela Comissão da Política de Proteção da Instituição em parceria com o Recursos Humanos, objetivando a compreensão e prática dos procedimentos instruídos por esse documento.

Em relação aos novos colaboradores, antes de participarem da atuação direta com o público-alvo, passarão por ciclo formativo de integração com a área de Recursos Humanos e pelo representante da comissão e coordenação da unidade de trabalho acerca das temáticas de: missão, visão e valores institucionais, normas de conduta e demais especificidades de cada programa. Após a integração, o novo colaborador é direcionado ao seu posto de trabalho.

Ao final deste processo, o novo colaborador assina o termo de compromisso, com as diretrizes desta política e com o código de conduta e comportamento esperado.

CÓDIGO DE CONDUTA E COMPORTAMENTO ESPERADO

Todos os colaboradores deverão estar alinhados com as seguintes premissas:

- Atuar com a premissa que a pessoa assistida é prioridade absoluta em nossos atendimentos e condução dos casos;
- Criar um ambiente acolhedor e seguro, tratando-as com dignidade e preservando linguagem respeitosa;
- Respeitar raça, etnia, gênero, sexualidade e crenças religiosas;
Será respeitado o nome e pronome que a(o) atendido (o) quiser durante os atendimentos e atividades executadas;
- Proporcionar um ambiente inclusivo para pessoas com deficiências;
- Usar uma linguagem positiva, de elogios e encorajamento;
- Não utilizar uma linguagem opressora, violenta, humilhante, ameaçadora, capacitista ou infantilizada ao falar com a pessoa adulta assistida;
- Não utilizar práticas de coerção, barganha, hostilidade ou de abuso físico para orientar ou influenciar suas ações e comportamentos;
- Não adentrar com os atendidos em espaços que não sejam os direcionados ao atendimento dos usuários, para que não sejam comprometidas a segurança e salvaguarda de ambos.
- Contato físico deve ocorrer com cautela. É expressamente proibido contato excessivamente carinhoso, comportamento sugestivo, jogos físicos violentos e ações afins. O contato nunca deverá ser por iniciativa do profissional e a resposta do profissional deve ser limitada para não ultrapassar os limites institucionais de cordialidade e respeito;
- As visitas domiciliares sempre deverão contar com dois profissionais devidamente identificados com carro institucional e crachá;
- As abordagens nos espaços da rua ou atendimentos residenciais devem ser realizadas prioritariamente por duplas de profissionais, devidamente identificados com colete e crachá;

- No caso do uso do veículo da instituição, a pessoa atendida não deverá ficar sozinha com um único colaborador;
- Em caso de transporte dos usuários atendidos, é necessário verificar a condição de consciência, autonomia e capacidade decisória dos indivíduos, sendo restrito o transporte de pessoas adultas que não denotem plena capacidade e controle de suas funções mentais e comportamentais, especialmente quando há alterações comportamentais severas (como estresse crônico, irritabilidade, agressividade, surtos, entre outras situações). Conforme orientações do Manual de Diretrizes para Atenção Integral a Pessoas com Necessidades Decorrentes do Uso de Álcool e Outras Drogas, publicado pelo Ministério da Saúde (2013).
- Quando constatada a necessidade de atendimento emergencial de saúde (casos de surtos, convulsões, ferimentos graves, desmaios, estados de confusão mental ou alteração de consciência), a equipe deve acionar o SAMU mesmo mediante recusa da pessoa assistida e aguardar no local até a chegada da equipe de saúde, zelando por sua integridade e prestando os primeiros cuidados possíveis, dentro dos limites do serviço.
- Em caso de acidente ou mal-estar dentro da instituição, utilizar os itens da caixa de primeiros socorros somente com a autorização da pessoa assistida (quando houver consciência e capacidade de decisão).
- A depender da gravidade da situação, acionar imediatamente o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e articular o encaminhamento com a Unidade de Saúde de referência mais próxima da residência da pessoa assistida, garantindo o registro da ocorrência e a comunicação com a rede de apoio familiar.
- Na ocorrência de situações de conflitos entre pares ou direcionadas ao profissional do serviço atuante, é vedada a intervenção por meio de práticas violentas, prezando o profissional por sua segurança, mantendo o distanciamento e cabendo ao profissional realizar o imediato acionamento do serviço de saúde ou segurança pública.
- Não deixar materiais inapropriados (livros, revistas, gibis, cadernos, desenhos, entre outros) expostos na recepção ou na biblioteca dos espaços, separando-os

de acordo com a sua classificação e conteúdo, sendo expressamente proibido conteúdos sexistas, sexualizados, discriminatórios ou que reforcem estereótipos, exclusões e violações de direitos humanos;

- Não colocar filmes e séries inapropriadas, vide anterior;
- Garantir uma postura profissional de acordo com o código de ética profissional, legislações normativas voltadas ao público-alvo, estatuto da Ficar de Bem e demais legislações correlatas;
- Os profissionais não deverão discutir casos em ambiente em que o sigilo não seja preservado;
- Não fornecer documentos e informações de outros membros atendidos contidas em registros, sendo que cada indivíduo poderá acessar apenas e unicamente as próprias informações;
- É expressamente proibido a relação comercial ou aceitação de valores financeiros dos usuários dentro ou fora das dependências das unidades.
- É expressamente vedada a aquisição de materiais e produtos confeccionados ou revendidos pelos usuários atendidos.
- Não receber doações dos usuários de maneira individualizada ou pessoal, caso seja realizada discutir com a equipe técnica, para ser avaliado caso a caso.

Orientações referente aos atendimentos e ações realizadas através de meios digitais

- O atendimento online poderá ser realizado, considerando a viabilidade de acordo com a avaliação técnica e da garantia do sigilo e das condições de acesso ao atendimento;
- Atenda em ambiente adequado, livre de ruídos e interferências;
- O profissional deverá manter a câmera aberta para identificação do assistido;
- Nos encontros grupais, ao enviar a lista de presença por link, deve constar no formulário a informação que o encontro pode estar sendo gravado/fotografado;

- Para fins de comunicação e estratégias técnicas, poderá ser criado um grupo via aplicativo de troca de mensagens através do aparelho institucional, promovendo a interação entre os membros, trocas de conteúdos, materiais, informes, entre outros;
- Destaca-se que, para a criação e inserção dos membros no grupo, é necessário que o profissional responsável informe antes o usuário sobre a criação e solicite seu consentimento na participação;
- Inicie as interações realizando regras e combinados junto aos participantes. Por exemplo: solicitar que as pessoas mantenham postura cordial e respeitosa frente as opiniões; evitar distrações com assuntos que não sejam pertinentes à proposta do grupo; não expor informações ou dados pessoais em relação aos acompanhamentos;
- Pela legislação vigente, os administradores do grupo podem ser responsabilizados por qualquer violência ou violação de direito manifestada pelos participantes. Desta forma é papel dos administradores a mediação e vedação de publicações ofensivas e discriminatórias.

Orientações adicionais ao Centro Dia do Idoso

- As medicações não podem ser administradas sem prescrição médica, sendo de uso unipessoal e intransferível. A medicação deve ser entregue pelo indivíduo ou pelo familiar de referência juntamente com cópia da receita atualizada, para que possa ser feita a ministração e a qual ficará retida junto a equipe, para fins de comprovação e acompanhamento adequado. Caso haja necessidade de mediação e retirada na unidade de saúde, será articulado para que em conjunto deste idoso a equipe do serviço o acompanhe em consulta, visando continuamente o desenvolvimento de sua independência, assim como o controle e manuseio de seus pertences pessoais.
- É expressamente proibido ao colaborador a utilização de medicações dos atendidos ou a administração indevida ou por meio de decisão própria sem o

receituário médico, em sua ocorrência, será dado seguimento nas sanções previstas nesta política e nos regimentos internos da Ficar de Bem.

- É expressamente proibido o transporte da pessoa idosa em meio veicular sem a presença de um cuidador, educador ou técnico, seja este durante cumprimento das rotinas diárias ou atividades externas, permanecendo sujeito as sanções previstas nesta política e nos regimentos internos da Ficar de Bem.
- Com relação ao acompanhamento durante tarefas de asseio pessoal, será avaliado de acordo com base no grau de suporte individual e capacidade de autonomia, considerando o princípio da privacidade, intimidade e da inviolabilidade. Tendo em vista que, o espaço dispõe de banheiros individualizados e adaptados, é previsto que um cuidador esteja próximo para situações de emergência ou pedidos de auxílio eventuais.
- As ações de acompanhamento referentes a higiene pessoal devem ser realizadas estritamente por dupla de cuidadores, sendo realizadas intervenções somente quando necessário e nas tarefas que o idoso sinalizar limitação para execução.
- Com relação à alimentação, os cuidadores devem estar presentes para separação e distribuição dos alimentos conforme as restrições específicas de cada idoso e respeitando as normas estabelecidas pela Vigilância Sanitária com relação ao manuseio dos alimentos.
- Os cuidadores devem estar presentes durante todo o período de alimentação, seja para acompanhamento das necessidades específicas de cada idoso ou para atendimento de demandas ou emergências eventuais.
- Em caso de emergências, o familiar mais próximo será notificado, porém será respeitado o direito ao atendimento emergencial e prioritário do idoso nos equipamentos de referência do município, respeitando o princípio de autonomia decisória e seu direito de proteção integral.

Orientações adicionais ao Serviço de Atendimento em Domicílio

- Com relação as ações em domicílio, deve ser respeitado o interesse e restrições estabelecidas pelo usuário ou familiar de referência, sendo vedada a tomada de decisão e ação sem o seu consentimento.
- Os colaboradores não devem adentrar em espaços da residência sem autorização prévia do usuário, cuidador ou familiar de referência, sendo respeitando o princípio da inviolabilidade da privacidade humana e a integridade da residência.

Orientações adicionais ao Serviço de Atendimento para Mulheres Vítimas e/ou em Situação de Violência

- Em atendimentos realizados nas dependências do serviço, não é permitida a presença de figura masculina maior de 18 anos acompanhando a usuária, sendo restrita sua entrada.
- Exceções são permitidas apenas para figuras masculinas menores de 18 anos que estejam sob responsabilidade da mulher, demandem cuidados ou possuam vínculo fraterno direto, como filhos, enteados ou sobrinhos.
- Atendimentos remotos não devem ser realizados se houver a presença do autor da violência ou de pessoas com vínculo direto com ele, preservando o sigilo e a segurança da usuária.
- Caso não seja possível realizar o atendimento remoto com câmera ligada e identificação clara da usuária, será feita uma acolhida inicial e orientado o comparecimento presencial à unidade.

Orientações para Abordagem de Pessoas em Situação de Rua

- É vedada a realização de abordagens em conjunto com serviços de segurança pública.
- É facultado o direito a recusa do atendimento ou do encaminhamento, conforme previsto nas normativas da assistência social. Em casos de recusa, deve-se registrar o termo de recusa.

- A abordagem deve ocorrer prioritariamente de forma individualizada, respeitosa e sem exposição pública, evitando constrangimentos e intervenções em grupo que violem o direito à privacidade.
- Jamais deve ser utilizado qualquer tipo de coerção, ameaça, imposição ou barganha como forma de convencer a pessoa a aceitar o atendimento ou o encaminhamento.
- É responsabilidade da equipe observar sinais de violação de direitos, situações de violência, abandono, adoecimento, tráfico, exploração sexual, trabalho análogo à escravidão ou quaisquer condições que demandem proteção imediata, acionando, quando necessário, os equipamentos da rede de proteção.
- É vedada a entrega espontânea de materiais pessoais, públicos ou doações recebidas, sem autorização prévia da instituição.
- É proibida a entrada de profissionais em barracas, abrigos improvisados, veículos ou quaisquer estruturas que constituam moradia do usuário. O atendimento deve ocorrer exclusivamente do lado de fora, com identificação prévia como equipe do Serviço de Abordagem de rua, preservando a privacidade e sem manipular pertences. Em situação de risco iminente à vida, acionar os serviços de emergência, sem violar a moradia.
- Os encaminhamentos efetuados à rede intersetorial devem respeitar o valor decisório e autonomia do indivíduo.

Orientações adicionais ao Serviço de acolhimento institucional República Jovem

- É vedada a divulgação de informações pessoais ou sensíveis dos jovens, inclusive quanto à localização da unidade, preservando-se a segurança e a integridade física e social dos acolhidos.
- Os atendimentos individuais devem ocorrer em espaço reservado, livre de interferências externas, garantindo escuta qualificada e confidencialidade, sendo vedado o atendimento em espaços de convivência coletiva dos jovens como quartos, banheiros, sala social, cozinha, garagem, lavanderia, garantindo o sigilo e confidencialidade das informações.

- Crises agudas, como episódios de automutilação, ideação suicida ou desequilíbrios emocionais graves, devem ser comunicadas imediatamente para articulação com o CAPS ou outro ponto de atenção a saúde mental. Nos casos de maior gravidade ou risco iminente à vida, deve-se acionar o SAMU (192) e informar a coordenação do serviço, garantindo o registro e o devido acompanhamento da ocorrência.
- A equipe deve adotar postura de respeito e cuidado quanto aos bens e pertences pessoais dos jovens.
- Na ocorrência de procedimentos médicos que for sinalizada a necessidade de acompanhante, a equipe técnica poderá ser acionada e prontificada enquanto referência para acompanhamento, como rede de apoio pontual, não havendo outras redes de apoio comunitárias ou familiares do jovem.
- Situações emergenciais deverão considerar o grau de autonomia e independência de cada jovem, sendo a equipe responsável por acionar, quando necessário, serviços de urgência, segurança pública ou demais dispositivos da rede socioassistencial.

Capítulo 3 – Medidas de Prevenção na Comunicação com Atendidos

O cuidado com as informações divulgadas sobre os atendidos nos serviços é essencial para garantir a preservação de sua dignidade, segurança e autonomia. Isso inclui a proteção de sua identidade, histórias de vida, vínculos afetivos, opiniões, vivências pessoais, além de registros em vídeo, áudio ou imagem.

O respeito à imagem, à intimidade e à integridade do atendido está assegurado por princípios constitucionais e por normativas que orientam os serviços da assistência social. A exposição indevida de informações ou imagens sem consentimento pode representar violação de direitos e comprometer a confiança no vínculo institucional.

As diretrizes a seguir devem ser observadas rigorosamente por todos os colaboradores da organização. O descumprimento será comunicado à Comissão de Proteção Institucional ou à Gerência, que adotará as medidas cabíveis.

São orientações obrigatórias:

- Não adicionar ou aceitar convites de atendidos em redes sociais ou canais de comunicação pessoal;
- Não divulgar por nenhuma via, incluindo internet ou redes sociais, informações pessoais dos atendidos;
- O compartilhamento de dados pessoais só poderá ocorrer entre profissionais devidamente autorizados, vinculados à rede de atendimento e com finalidade técnica clara;
- É proibido registrar, divulgar ou compartilhar fotos e vídeos de atendidos em redes sociais pessoais;
- O uso da imagem para fins institucionais deve respeitar os termos estabelecidos em contrato ou termo de autorização assinado pelo próprio atendido, em condições de plena consciência;
- Os registros fotográficos ou audiovisuais devem ser feitos por equipamentos institucionais (celulares ou câmeras);

- Mesmo em grupos de comunicação internos da instituição, o compartilhamento de fotos e vídeos deve preservar a identidade do atendido, especialmente em contextos de abrigo ou medida protetiva;
- As imagens e vídeos só poderão ser utilizados em redes sociais ou canais institucionais da organização, exclusivamente para fins de divulgação dos trabalhos realizados, mediante autorização expressa.
- A exposição pública de atendidos em situação de vulnerabilidade deve ser evitada em qualquer circunstância que possa causar constrangimento, estigmatização ou comprometer sua segurança e integridade.

Sistema de Comunicação com Patrocinadores e Parceiros

A fim de preservar a privacidade e os direitos individuais dos atendidos:

- Informações pessoais individualizadas não poderão, em hipótese alguma, ser comercializadas ou repassadas a terceiros;
- Dados agregados poderão ser utilizados para fins estatísticos, de forma anônima, com o objetivo de apresentar indicadores e perfis demográficos, sem identificar diretamente nenhum atendido;
- As informações utilizadas em relatórios institucionais, prestação de contas, propostas de parceria ou campanhas devem sempre garantir a não identificação nominal do atendido.
- Termos de consentimento específicos também são apresentados aos colaboradores da instituição, autorizando ou restringindo o uso de sua imagem e voz em materiais institucionais, conforme modelo disponível no Apêndice.

Capítulo 4: Sistema de manejo de casos

Com base no compromisso com a proteção integral e a garantia de direitos das pessoas atendidas a instituição Ficar de Bem estabelece um sistema interno de manejo de casos. Este sistema visa à prevenção, identificação, acolhimento, registro e encaminhamento de denúncias de qualquer forma de negligência, discriminação, abuso, violência ou violação de direitos.

As ações previstas nesta política envolvem a atuação da Comissão da Política de Proteção os canais de escuta e denúncia e os fluxos internos de resposta. Essas informações serão divulgadas periodicamente entre os atendidos, colaboradores, voluntários e serviços parceiros, por meio de folders, murais, painéis de aviso e informes institucionais.

- Cada unidade ou serviço deverá manter disponível um manual de orientações da Política de Proteção, com linguagem acessível, para consulta permanente.
- Em cada serviço, serão eleitos um representante da Comissão de Proteção, responsável por promover formações contínuas sobre os princípios da escuta ética, condução adequada dos relatos e fluxos de encaminhamento, tanto internamente quanto em parceria com outros equipamentos.
- Os canais para recebimento de denúncias, relatos e dúvidas devem ser amplamente visíveis e acessíveis aos atendidos.
- Caixa física de denúncias identificada e instalada em local reservado e acessível (ex: próximo ao hall de entrada, mas com privacidade), nos restaurantes populares Bom Prato;
- Cartazes informativos fixados nos murais com orientações sobre como denunciar e a quem procurar;
- Atendimento presencial mediante solicitação direta à equipe técnica da unidade ou agendamento com membro da Comissão de Proteção;
- Endereço de e-mail institucional disponibilizado nos materiais impressos para envio de denúncias formais;

- QR Code com link para formulário digital de denúncia em locais com privacidade como, por exemplo: banheiros (com atenção ao fato de que nem todos os atendidos terão acesso à internet);
- Telefone institucional da unidade, divulgado nas áreas de circulação, com horário fixo para escuta protegida.

Em todos os casos, a denúncia deverá ser formalizada em protocolo próprio.

- Caso o relato seja feito por um atendido, ele deverá ser acolhido pelo profissional de referência indicado por ele. Na ausência dessa indicação, o acolhimento poderá ser feito pela coordenação da unidade, desde que não envolvida na denúncia.
- Quando a denúncia for feita por colaboradores, voluntários ou parceiros, deverá ser formalizada por meio de formulário próprio.
- Após recebida, a denúncia será encaminhada à gestão institucional (gerência do projeto ou unidade), que registrará o fato e encaminhará à coordenação técnica. O relato deve conter, sempre que possível, data, local, nomes envolvidos (quando conhecidos) e descrição objetiva dos fatos ocorridos.
- A depender da natureza e da gravidade da denúncia, o(a) colaborador(a) envolvido poderá ser preventivamente realocado para outro setor ou função, sem prejuízo salarial, a fim de preservar a integridade da apuração.
- Toda denúncia será tratada com objetividade, confidencialidade e respeito. O sigilo da identidade do denunciante será garantido e será evitada qualquer forma de exposição, constrangimento ou revitimização.
- Se a situação for flagrante ou identificada no momento em que ocorre, a intervenção deverá ser imediata, visando à interrupção da ação e à proteção imediata da pessoa atendida.

A apuração dos fatos será conduzida pela gestão técnica e institucional da Ficar de Bem, observando os seguintes procedimentos:

1. O relato da pessoa atendida deverá ser priorizado e considerado digno de credibilidade. Sempre que possível, deve-se evitar que a pessoa tenha que repetir sua fala várias vezes, reduzindo o impacto emocional da situação e a revitimização.
2. Quando houver sistema de monitoramento por câmeras, as imagens poderão ser consultadas para subsidiar a análise.
3. A equipe gestora poderá realizar escutas com os demais colaboradores envolvidos, individualmente, resguardando sua integridade e mantendo o sigilo durante o processo.

Nos casos em que a denúncia envolver membros da gestão técnica, coordenação institucional ou diretoria, será acionada a assessoria jurídica externa da Ficar de Bem, a fim de garantir neutralidade e imparcialidade na apuração.

A sindicância interna deverá ser concluída em tempo razoável e proporcional à complexidade do caso, respeitando o prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo para nenhuma das partes envolvidas.

Concluída a apuração, conforme a gravidade dos fatos, poderão ser aplicadas as seguintes medidas administrativas e pedagógicas:

- Encaminhamento do(a) colaborador(a) para reciclagem da Política de Proteção ou participação em capacitação específica sobre atendimento ético considerando as especificidades de cada serviço.
- Aplicação de advertência verbal ou escrita;
- Afastamento parcial ou restrição de funções diretas com o público;
- Desligamento do(a) colaborador(a) da instituição, conforme a gravidade do ocorrido e os dispositivos legais aplicáveis.

Além das medidas institucionais internas, as providências legais cabíveis serão adotadas, conforme as normas vigentes e em articulação com os órgãos competentes da rede de proteção.

Caso a denúncia não seja confirmada após a apuração, o(a) colaborador(a) será reintegrado à sua função sem prejuízo de remuneração ou imagem institucional, e a situação será registrada formalmente para fins de transparência e controle interno.

Será dada a devolutiva ao atendido em relação aos procedimentos e medidas adotadas.

A composição da Comissão da PPA se dará conforme as diretrizes a seguir:

- O grupo responsável pela Política de Proteção Institucional é composto por membros das duas frentes: a Política de Proteção Infantil (PPI) e a Política de Proteção de Adultos (PPA), atuando de forma integrada na prevenção, apuração e acompanhamento de situações de violação de direitos no âmbito institucional.
- O número de membros da Comissão será proporcional à quantidade de Unidades da Ficar de Bem, considerando as duas frentes de atuação: PPA (atendimento a adultos) e PPI (atendimento a crianças e adolescentes).
- A comissão será composta por um representante de cada unidade da Ficar de Bem e por um membro da Diretoria, que será acionado em situações em que as denúncias envolvam coordenação ou gerência.
- O representante da comissão será indicado pela coordenação da unidade, em conjunto com a gerência do serviço. Os critérios para indicação incluem: atuação direta com o público atendido (jovens, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua), conhecimento da missão institucional, domínio dos procedimentos internos, postura propositiva, boa comunicação, responsabilidade ética, flexibilidade de horário e capacidade de escuta e acolhimento.
- Caso o representante titular esteja temporariamente afastado (por motivo de licença, férias ou impedimento), um membro da comissão de outra unidade poderá ser designado para substituição provisória, garantindo a continuidade dos fluxos de proteção.
- No caso de afastamento definitivo do membro titular, a coordenação e/ou gerência deverá indicar novo representante no prazo máximo de 15 dias, de forma a manter a comissão completa e funcional.

- Em situações de transferência de unidade por parte do membro da comissão, este deverá renunciar à sua posição, uma vez que cada unidade deve manter seu próprio representante formalmente designado.
- O mandato de cada membro da comissão será de até 24 meses, com possibilidade de recondução por mais um período consecutivo.
- Todos os novos membros deverão participar de capacitação ou reciclagem interna, abordando os princípios da Política de Proteção ao Adulto.
- A partir da implementação da Política de Proteção ao Adulto, é dever de todos os colaboradores da instituição comunicar qualquer suspeita ou confirmação de violação de direitos praticada contra os atendidos — dentro ou fora das dependências institucionais. Esse compromisso ético não exclui o direito de qualquer pessoa de informar diretamente as autoridades competentes, como o Ministério Público, o CREAS, a Defensoria Pública ou a Ouvidoria de Direitos Humanos.

Capítulo 5: Monitoramento e Aprendizagem

Levando-se em conta a dinâmica da sociedade contemporânea, as transformações sociais e os novos contextos que envolvem o público atendido, é fundamental que a Política de Proteção ao Adulto permaneça atualizada e em consonância com as legislações vigentes, com a realidade institucional e com os desafios enfrentados pelos adultos e idosos em situação de risco.

A participação das pessoas atendidas pela instituição também será garantida. Isso ocorrerá por meio de grupos de escuta, aplicação de questionários ou rodas de conversa, com o objetivo de compreender a percepção dos usuários adultos e idosos sobre os fluxos de proteção existentes e identificar possíveis riscos, dúvidas ou sugestões.

Será realizada uma avaliação semestral da aplicação da política, conduzida pela Comissão da Política de Proteção ao Adulto:

- Reuniões semestrais para análise dos casos, revisão dos fluxos de atendimento e verificação do cumprimento dos protocolos;
- Aplicação de instrumento de avaliação junto ao público atendido, conforme modelo previsto no **Anexo I**, com o objetivo de colher percepções, identificar falhas e fortalecer o processo de escuta ativa e monitoramento institucional.

Durante o período de implantação desta política, a Comissão realizará encontros mensais para alinhar procedimentos e promover ajustes conforme a vivência prática da equipe técnica e as demandas emergentes. Após esse período, os encontros passarão a ser trimestrais, mantendo-se como espaço de monitoramento e aprimoramento contínuo.

Para assegurar o acesso dos usuários às informações desta política, as orientações sobre a Política de Proteção ao Adulto devem ser apresentadas desde o primeiro atendimento, como parte do acolhimento e instrumentalização das pessoas atendidas sobre seus direitos, os canais disponíveis para denúncia e os princípios éticos que norteiam a atuação da Ficar de Bem.

É importante ressaltar que todos os procedimentos descritos neste documento passam a integrar oficialmente o plano de trabalho e as diretrizes institucionais da Ficar de Bem, estando incorporados às suas práticas internas e externas. Sua implementação conta com o conhecimento, ciência e concordância dos membros da Diretoria vigente, que reconhecem a importância dessa política como instrumento permanente de cuidado, ética e proteção nas ações da instituição, dentro e fora de suas unidades.

Todas essas medidas e envolvimento das equipes estão sendo implementadas a fim de que nenhum adulto em situação de vulnerabilidade seja vítima de qualquer tipo de violação.

Esse é um compromisso da Ficar de Bem a fim de garantir a proteção integral das pessoas atendidas.

Referências

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988.

BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 out. 2003.

BRASIL. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 abr. 2017.

BRASIL. Lei Maria da Penha. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2005.

BRASIL. Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: MDS, 2005.

DAHLBERG, Linda L.; KRUG, Etienne G. Violência: um problema global de saúde pública. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 11, n. Supl., p. 1163-1178, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Relatório Mundial sobre Violência e Saúde. Genebra: OMS, 2002.

Anexos

Formulário Confidencial – Escuta sobre Conduta e Proteção Institucional

Serviço: () Centro Dia do Idoso () Casa da Mulher Paulista () Atendimento em Domicílio () Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS Adulto)

Data: _____ **Preenchido por:** () Usuário(a) () Familiar () Outro: _____

1. Você se sente respeitado(a) por todos que trabalham neste serviço?

() Sim () Não () Às vezes

Se respondeu “Não” ou “Às vezes”, pode contar o motivo?

2. Você já se sentiu constrangido(a), desrespeitado, ignorado(a) ou maltratado(a) dentro do serviço?

() Sim () Não () Às vezes

Se quiser, pode explicar melhor:

3. Você sente que pode falar com a equipe quando algo te incomoda?

() Sim () Não () Depende da pessoa

5. De que forma você se sente mais valorizado(a) e respeitado(a) em seu acompanhamento?

() Quando escutam minha opinião

() Quando explicam o que vai acontecer

() Quando perguntam se eu estou confortável

() Quando são gentis e me tratam com paciência

() Outro: _____

8. Você gostaria de sugerir alguma mudança para melhorar o nosso atendimento?

Este formulário é sigiloso. Seu objetivo é garantir que todas as pessoas sejam bem tratadas e protegidas dentro do serviço.

PROCESSO SELETIVO

Nome: _____

1. **Quando o diálogo não funciona, falar de forma mais agressiva pode ser necessário para garantir o respeito.**
 - ☐ Concordo
 - ☐ Concordo parcialmente
 - ☐ Discordo
 - ☐ Discordo parcialmente

2. **Se presenciar um colega de trabalho sendo desrespeitoso, grosseiro ou negligente com um(a) usuário(a), considero minha responsabilidade comunicar imediatamente à coordenação.**
 - ☐ Concordo
 - ☐ Concordo parcialmente
 - ☐ Discordo
 - ☐ Discordo parcialmente

3. **Acredito que pessoas em situação de rua ou usuários de álcool e outras drogas tem total responsabilidade em estar nessas condições e só depende dele a mudança?**
 - ☐ Concordo
 - ☐ Concordo parcialmente
 - ☐ Discordo
 - ☐ Discordo parcialmente

4. **Respeitar as escolhas, opiniões e desejos das pessoas atendidas faz parte do trabalho, mesmo quando não concordo com elas.**
 - ☐ Concordo
 - ☐ Concordo parcialmente
 - ☐ Discordo
 - ☐ Discordo parcialmente

5. **É papel do profissional proteger os usuários de qualquer situação de violência, negligência, discriminação ou desrespeito, seja dentro ou fora da instituição.**
- () Concordo
 - () Concordo parcialmente
 - () Discordo
 - () Discordo parcialmente
6. **Situações de conflito ou agressão entre parceiros devem ser resolvidas apenas pelo casal, sem intervenção de terceiros.”**
- () Concordo
 - () Concordo parcialmente
 - () Discordo
 - () Discordo parcialmente

TÉRMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Política de Proteção

Eu, _____, portador(a) do RG nº _____, CPF nº _____, ocupando a função de _____, declaro que:

Estou ciente de que minha conduta deve estar alinhada à Política de Proteção da Instituição, prevenindo e não permitindo qualquer forma de violência: física, psicológica, negligência, sexual e institucional contra o público atendido.

Declaro estar ciente e comprometido para com a efetivação dessa política.

Local e data: _____

Assinatura do(a) profissional: _____