FICAR DE BEM

POLÍTICA DE PROTEÇÃO INFANTIL - PPI

Guia de conjunto de normas e padrões para prevenir, proteger, identificar e orientar a conduta dos profissionais em situação de violência institucional contra crianças e adolescentes.

ÍNDICE

Capítulo 1: Introdução 03

Capítulo 2: Medidas de Prevenção em Recursos Humanos 12

Capítulo 3: Medidas de Prevenção na Comunicação 20

Capítulo 4: Sistema de Manejo de Casos 22

Capítulo 5: Monitoramento e Aprendizagens 26

Referências: 28

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Para Candidatos: Perguntas. 30

APÊNDICE B – Questionário Para Candidatos: Respostas. 31

APÊNDICE C – Termo de Compromisso e Código de Conduta. 33

APÊNDICE D – Termo de Autorização para Direito de Uso de Imagem, Áudio e Texto - Usuários. 34

APÊNDICE E – Termo de Autorização Para Direito de Uso de Imagem e Voz: Colaboradores.. 35

APÊNDICE F – Folheto Informativo (dobrável) sobre a Política de Proteção Infantil da Ficar de Bem. 36

APÊNDICE G – Folder: Fluxograma para Denúncia de Violência Institucional Praticada por Colaborador da Ficar de Bem.....38

APÊNDICE H – Protocolo para Registro de Denúncia. 39

Capítulo 1: Introdução

Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais. (Art.5º do ECA)

Ao contrário do que muitas pessoas imaginam, inúmeras crianças e adolescentes sofrem diariamente maus-tratos por parte de adultos, inclusive daqueles de que mais se espera que lhes protejam: pais, mães, avós, tios, etc. Muitas vezes a violência e violação de direitos de crianças e adolescentes também é praticada por instituições, que ao invés de protegê-las, acabam revitimizando-as.

O reconhecimento da criança e do adolescente como sujeitos de direito é uma conquista que vem sendo construída desde a Constituição Federal de 1988, que corresponsabilizou a família, a sociedade e o Estado para assegurar-lhes com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, 1990) inaugura uma nova concepção jurídica na qual crianças e adolescentes são compreendidos como sujeitos de direitos e com direito à proteção integral, criando os Conselhos Tutelares, órgão encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos das crianças e adolescentes.

Fundamentado no princípio de proteção integral trazido pelo ECA, o tema violência tem especial relevância.

A fim de nortear e organizar as políticas de prevenção e atendimento a crianças e adolescentes que sofram violência, o Brasil avançou na proposição de Planos e políticas públicas para o enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, através da criação do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil (2000), a formulação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) pela Política Nacional de Assistência Social (2004), do Plano

Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária (2006), os Parâmetros de Escuta de Crianças e Adolescentes em situação de Violência (2017), entre outros, além da criação dos Conselhos de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente e da implementação do Sistema de Garantia de Direitos, que trouxeram um novo olhar sobre a criança, o adolescente e a família, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988.

A Política Nacional de Assistência Social (2004) traz a importância de considerar a família em seu contexto sociocultural e em sua integridade, tendo em suas diretrizes a "Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos" assegurando que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária" (Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005, p.33). Assim, quando pensamos em família e nos trabalhos desenvolvidos é preciso ampliar seu conceito.

O Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária (2006) chama a atenção para a necessidade de desmistificar a idealização de uma dada estrutura familiar como sendo a 'natural', abrindo-se caminho para o reconhecimento da diversidade das organizações familiares no contexto histórico, social e cultural.

O Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente, estabelecido através da Resolução 113/2006 do CONANDA, busca organizar a articulação e integração das políticas e órgãos de defesa dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais, coletivos e difusos, em sua integralidade, de forma a promover que todas as crianças e todos os adolescentes sejam reconhecidos e respeitados como sujeitos de direitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento. No que tange ao Sistema de Garantia de Direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência, destaca-se que em 04 de abril de 2017 foi decretada e sancionada a Lei nº 13.431, que estabelece medidas de assistência e proteção a esse público. A lei conceitua e tipifica as formas de violência, além de instituir como essas crianças e

adolescentes serão ouvidas, diferenciando a escuta especializada e o depoimento especial, de acordo com a finalidade da entrevista e o serviço responsável pela realização da mesma.

Embora tenhamos uma Constituição democrática, os Conselhos de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, o Estatuto da Criança e Adolescente, resoluções e planos nacionais que reforçam o direito e a prioridade absoluta de crianças e adolescentes, profissionais de organizações públicas, privadas e sem fins lucrativos continuam a fazer uso de práticas autoritárias, por vezes excludentes e preconceituosas, nos remetendo ao regresso de outras décadas, priorizando o bem-estar institucional e controle autoritário abusivo sobre a criança e o adolescente e, com isso, indo na contramão da Declaração Universal dos Direitos da Criança publicada pela Organização das Nações Unidas em 1959.

No que tange aos serviços de proteção do país, as instâncias criadas pela lei nem sempre garantem a proteção de crianças e adolescentes que sofrem violência. A atuação da rede de serviços que compõem o Sistema de Garantia de Direitos pode levar à proteção ou à revitimização das crianças e adolescentes, conforme apontam Caravieri & Avoglia (2016). Segundo as autoras, as reuniões de rede são permeadas por relações complexas em que o profissional crítico que não compartilha com o mesmo parecer dos demais é visto como incompetente ou desqualificado. Esse cenário também muitas vezes ocorre dentro da própria estrutura e cotidiano institucional, propiciando “um terreno fértil para reprodução da violência nas relações institucionais e nos próprios atendimentos”.

Diante desta realidade institucional nós, da OSC Ficar de Bem, com o estímulo e capacitação da Kindernothilfe (KNH) construímos a Política de Proteção Infantil que para além das legislações, orientações e políticas, tem a intenção de reiterar o compromisso da nossa instituição: ter como prioridade absoluta a proteção das crianças e adolescentes atendidas em todas as nossas Unidades e projetos.

VIOLÊNCIA:

De uma forma geral, podemos pensar em violência como sendo o uso de força, poder ou privilégios para ameaçar, dominar, subjugar, podendo causar ou causando danos contra si próprio, ao outro, a um grupo e/ou coletividades (DAHLBERG; KRUG, 2007). A violência pode expressar-se de diversas formas, cada uma com suas especificidades e características próprias.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) (2002), destaca a situação alarmante da violência no mundo e a define como um importante problema de saúde pública, uma vez que, anualmente, mais de um milhão de pessoas perdem a vida em decorrência da violência, e um número infinitamente superior é vítima de ferimentos resultantes de autoagressão, agressão interpessoal ou violência coletiva. Além disso, invisível a olhos alheios, é incontável o número de pessoas que sofrem, vítimas de violência em seus lares, seus locais de trabalho e até mesmo em instituições de atenção social ou a saúde.

O mesmo acontece com relação ao impacto causado pela violência: enquanto os resultados e consequências de alguns atos violentos são bem claros e visíveis, outros estão tão enraizados na cultura, no meio social e econômico da vida humana que passam despercebidos, se misturam e desaparecem em meio ao caos e rotina cotidianos.

O perfil típico daqueles que acabam se tornando vítimas da violência é o de pessoas que são muito jovens, fracas ou doentes para se defenderem. Outras acabam, por pressão social ou convenção, suportando em silêncio o peso de suas experiências.

Assim, ao falarmos em violência contra crianças e adolescentes, estamos falando de atos ou omissões praticados por um adulto, pela sociedade ou pelo estado, que possam causar dor ou qualquer dano de ordem física, sexual e/ou psicológica na vítima (AZEVEDO; GUERRA, 2006). A violência doméstica caracteriza-se por estes atos e omissões serem cometidos por um adulto que tenha uma relação de poder, cuidado e/ou dever de proteção para com a criança e ou adolescente, seja este pai, parente ou responsável de qualquer outra natureza.

Devemos reconhecer crianças e adolescentes como sujeitos de direitos que, devido a sua condição peculiar de desenvolvimento, ainda em processo de formação, demandam atenção prioritária da família, da sociedade e do estado, e é um papel de todos zelar pela garantia de seus direitos e pela sua proteção, sendo a violência contra esse público uma transgressão das leis brasileiras e da Organização das Nações Unidas (ONU) (MORESCHI, 2018).

Em conformidade com essas leis vigentes e de acordo com a experiência da Ficar de Bem, abordaremos a seguir os tipos de violência que, através de nosso trabalho, buscamos combater.

VIOLÊNCIA FÍSICA

Geralmente quando pensamos em violência física, num primeiro momento pensamos que este fenômeno se resume somente ao espancamento, mas não é bem assim. Podemos considerar que ocorre este tipo de violência todas as vezes que a criança é corrigida de forma agressiva e violenta, ou seja, através da palmada, uso do chinelo, cinta, entre outros, deixando marcas ou não.

Podemos dizer também, que muitos pais acreditam que bater nos filhos resolve todos os problemas e a violência física se torna uma “válvula de escape” diante das dificuldades diárias da família, e na medida em que a pessoa bate, sem resultados, sente necessidade de bater mais e mais, chegando ao espancamento.

Sabemos que muitas pessoas foram educadas desta forma, porém também podemos perceber que este tipo de punição não funciona, e se torna um ciclo, pois os pais que apanharam, batem nos seus filhos, que serão pais futuramente, e poderão reproduzir a educação que tiveram.

Portanto, devemos pensar na educação através do diálogo, do respeito, para que esta relação entre pais e filhos possa ser construída. Mas sabemos também que esta construção vai exigir paciência, tolerância e maior compreensão entre os membros da família.

VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA

A violência psicológica ocorre quando as crianças e adolescentes são tratados com ameaças, xingamentos, gritos, rejeição, e são colocadas em situações de vexame e constrangimento.

Podemos citar como exemplo quando a criança apresenta dificuldade na aprendizagem e é chamada de “burra” pelos pais, pelos professores ou por pessoas que ela admira e gosta, ou quando é dito que ela “é feia”, “não presta para nada” e “só atrapalha e dá trabalho” ...

Todas essas situações são prejudiciais ao desenvolvimento emocional da criança e do adolescente, pois se pensarmos que os pais são pessoas que deveriam elogiar e amar seus filhos – e são as pessoas que xingam e humilham – eles realmente irão acreditar que são burros, feios, etc. Isso acontece porque os pais têm um papel muito importante na vida dos filhos e esses geralmente irão acreditar no que eles dizem.

NEGLIGÊNCIA E ABANDONO

Quanto à negligência e ao abandono, podemos dizer que essa violência ocorre quando os pais se omitem ou deixam de oferecer algo necessário para o crescimento e/ou desenvolvimento do filho, deixando de cumprir com os direitos fundamentais relacionados à criança e ao adolescente. Como exemplos, podemos citar quando uma criança fica responsável por cuidar da outra; ou quando está doente e não é levada ao médico, ou mesmo quando levada ao médico, não lhe é oferecida a medicação conforme a prescrição médica; quando a criança apresenta muitas faltas na escola; quando não toma banho; quando não usa roupas de acordo com o clima, entre outras necessidades não atendidas.

Recentemente, temos assistido na mídia – TV e jornais – casos de crianças que são deixadas pelos pais ou responsáveis em hospitais, terrenos baldios, ou mesmo lançadas em rios. Estas situações, que costumam chocar a população, também são exemplos de abandono, o que consideramos abandono total, ou seja, quando os pais ou responsáveis não mais retornam para cuidar de seus filhos.

Enfim, a criança sempre vai necessitar ser auxiliada por um adulto para garantir que suas necessidades sejam atendidas. Quando isso não ocorrer de forma adequada, ou seja, se houver a omissão dos pais ou responsáveis, será considerada negligência.

VIOLÊNCIA SEXUAL

A violência sexual pode ser dividida em *Abuso Sexual* e *Exploração Sexual Comercial.*

Trata-se de uma forma de violência contra crianças e adolescentes que costuma assustar a maioria das pessoas, mas que, infelizmente, está muito presente em nossa sociedade. O abuso sexual ocorre quando uma criança ou um adolescente é usado para satisfazer sexualmente um adulto, homem ou mulher. Pode ocorrer com ou sem contato físico. Por exemplo, manter relação sexual com uma criança ou um adolescente caracteriza abuso sexual, assim como mostrar a eles filmes e/ou fotos pornográficas também. Ou seja, não é necessário tocar no corpo da criança ou adolescente para que seja considerado abuso.

Esta forma de violência pode ocorrer dentro da família ou fora. Na maioria das vezes, as pessoas que cometem o abuso sexual contra a criança e o adolescente são pessoas próximas e conhecidas deles, tais como familiares, vizinhos, amigos, entre outras. Nem sempre há o uso da força, uma vez que a criança ou adolescente pode concordar por gostar da pessoa, ter medo de dizer não, ou por não saber que a atitude se trata de um abuso.

A exploração sexual de crianças e adolescentes – considerada uma das piores formas de trabalho infantil – acontece quando há um pagamento em troca do "trabalho sexual" da criança. É o que muitos ainda chamam de prostituição infantil, embora esta expressão não seja correta, pois crianças e adolescentes não se prostituem, são explorados sexualmente. Nessa situação, eles são tratados como objeto sexual e econômico, como mercadoria. Há uma relação econômica envolvida, diferente do abuso sexual de que falamos antes.

A exploração sexual pode ocorrer nas ruas, em casas de prostituição, bares, entre outros. Também acontece na produção de fotos e vídeos pornográficos. Muitas dessas situações

envolvem adultos que são intermediários ou agenciadores das crianças e adolescentes. Em todos os casos, os adultos envolvidos estão cometendo crimes, passíveis de punição, de acordo com o Código Penal Brasileiro.

Tanto no abuso sexual, quanto na exploração sexual comercial, devemos ter muito cuidado com nossos preconceitos, pois eles podem nos levar a julgar a criança e ao adolescente, sem agir para protegê-los ou interromper a violência.

Dizer que a criança ou adolescente é “safado”, “não presta”, entre outras expressões pejorativas, apenas expõe uma ideia equivocada sobre a condição de vida dessas pessoas. O mesmo podemos dizer quando consideramos a pessoa que comete a violência sexual como um “louco” ou “doente”, sem procurar entender o que ocorreu de fato com ela.

É importante lembrar que a culpa nunca é da criança e, em uma situação de abuso sexual, além da criança e do adolescente que sofreram a violência, a pessoa que a cometeu também necessita de atenção especializada (psicólogos, assistentes sociais, médicos, entre outros), para que possa compreender o que ocorreu, identificando seus desejos, motivações e limites a serem respeitados. Essa é uma das formas de evitar novas situações de abuso. O sofrimento nessas situações atinge várias pessoas, como, por exemplo, a mãe, o pai, os irmãos da criança ou adolescente, demais familiares, sendo que todos merecem e necessitam atenção.

VIOLÊNCIA FATAL

Todas essas formas de violência podem acarretar desde consequências leves, até mais graves, como a morte. Neste caso a agressão praticada é denominada de violência fatal.

A violência fatal contra crianças e adolescentes pode ser compreendida como atos ou omissões praticados por parte de pais, parentes ou responsáveis, causando-lhes consequências físicas, emocionais e sexuais, as quais podem ser determinantes para sua morte. Ou seja, são situações de violência de extrema gravidade que ocorrem no ambiente familiar que além de tirar a criança da sua condição de sujeito, também tira a sua vida.

VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL

Todas as formas de violência mencionadas podem ocorrer dentro das instituições. É o que entendemos por violência institucional, ou seja, todas as violências que podem vir a ser praticadas pelas instituições que atendem crianças e adolescentes.

Falar de violência institucional é tão difícil quanto trabalhar a temática de abusos praticados pelos genitores contra seus filhos, porque justamente onde se espera a proteção para reparação do dano causado, muitas vezes as violações ocorrem da forma mais perversa, perpetuando e revitalizando as classes mais vulneráveis, levando-as a vivenciar as diversas formas de violência e suas consequências.

Pelo fato de ser cometida justamente pelos serviços que que deveriam garantir a proteção e os cuidados para crianças e adolescentes, a violência institucional é caracterizada como uma das piores formas de violência.

É muito importante dizer que a violência contra crianças e adolescentes ocorre em todas as classes sociais, desde a mais pobre até a mais rica. E, em todos os casos, significa uma violação aos direitos de crianças e adolescentes.

Acreditamos que ao adotar estratégias que visem à proteção aliadas à efetivação de políticas públicas e a uma mudança cultural poderemos, enfim, efetivamente proteger nossas crianças e adolescentes.

Por isso, a PPI traz um novo olhar e novos paradigmas para reafirmarmos a proteção e garantia de direitos das crianças e adolescentes atendidas nos projetos e ações que desenvolvemos na instituição.

Capítulo 2: Medidas de Prevenção em Recursos Humanos

PESSOAS A QUEM ESSA POLÍTICA SE APLICA

A *Política de Proteção à Infância (PPI)* se aplica a todos que estabeleçam vínculo com a nossa instituição, ou seja, diretores, coordenadores, equipe técnica e administrativa, doadores, voluntários, prestadores de serviço terceirizados e consultores, independente se desempenham uma atividade em período integral ou parcial.

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 a saída de algum colaborador.

Os perfis e currículos são encaminhados à Ficar de Bem via e-mail, site ou presencialmente, e pré-selecionados conforme exigências da vaga (formação, experiência profissional e complementar).

São agendadas entrevistas pessoais com o gestor da área e o interessado na vaga, a fim de conhecer melhor o perfil do candidato através de perguntas diretas (ex.: motivação em participar do quadro de funcionários da instituição) e indiretas (ex.: relações familiares, planos para o futuro, entre outros) e ainda dinâmicas grupais.

É imperativa a busca de um candidato que possua o mesmo posicionamento que a instituição referente à proteção da criança e do adolescente.

Ainda, foi desenvolvido pela Comissão de PPI, um questionário (Apêndice A e Apêndice B) com questões englobando os direitos da criança e do adolescente, 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 PPI, a partir da data de sua aprovação pela Diretoria na reunião de nº 208, ocorrida em 14/08/2018, foram estabelecidas ações de capacitação (palestras, oficinas, distribuição de material informativo impresso) realizada pela Comissão de PPI em parceria com o Recursos Humanos, objetivando a compreensão e prática dos procedimentos instruídos por esse documento.

Em relação aos novos colaboradores, foi incluído à integração (processo educativo sobre a missão, visão e valores institucionais e demais especificidades de cada programa) um módulo específico sobre a PPI.

Após a integração, o novo colaborador é direcionado ao seu posto de trabalho, ocasião que sua coordenação direta é responsável por orientar quanto a aplicação da PPI, considerando as especificidades do serviço e da sua função.

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

PROTEÇÃO DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES – CÓDIGO DE CONDUTA E COMPORTAMENTO ESPERADO

Todos os colaboradores deverão estar alinhados com as seguintes premissas:

- Atuar com a premissa que criança e adolescente é prioridade absoluta em nossos atendimentos e condução dos casos;
- Criar um ambiente acolhedor e seguro para as crianças e os adolescentes, tratando-os com dignidade e usando de uma linguagem respeitosa;

- Respeitar raça, etnia, gênero, sexualidade e crenças religiosas das crianças e adolescentes;
- Será respeitado o nome e pronome que a criança/adolescente quiser durante os atendimentos e atividades executadas;
- Proporcionar um ambiente inclusivo para crianças e adolescentes com deficiência;
- Usar uma linguagem positiva, de elogios e encorajamento;
- Não utilizar uma linguagem opressora, violenta, humilhante, ameaçadora ao falar com uma criança ou um adolescente;
- Não utilizar castigo físico para disciplinar uma criança ou um adolescente, nem ameaças ou "barganhas" para influenciar seu comportamento;
- Comprometer-se a usar práticas disciplinadoras positivas (por exemplo, respondendo positivamente a um comportamento apropriado), tendo como referência os preceitos da educação positiva;
- Não passar tempo excessivo com uma ou várias crianças ou adolescentes nas salas de atendimento ou demonstrar algum favoritismo;
- Não levar as crianças ou adolescentes a lugares solitários ou escuros;
- Contato físico deve ocorrer com cautela. É expressamente proibido contato excessivamente carinhoso, comportamento sugestivo, jogos físicos violentos, cócegas e ações afins. O contato nunca deverá ser por iniciativa do profissional;
- As visitas domiciliares sempre deverão contar com dois profissionais. Não adentrar a residência ou local habitado se constatado que a criança ou adolescente esteja sozinha;
- As abordagens nos espaços da rua devem ser realizadas prioritariamente por duplas de profissionais;
- No caso do uso do veículo da instituição, a criança/adolescente não deverá ficar sozinha com um único colaborador;
- Os veículos que conduzem crianças e adolescentes não poderão ter película nos vidros;

- Não deixar materiais inapropriados (livros, revistas, gibis, cadernos, desenhos, entre outros) expostos na recepção ou na biblioteca, separando-os de acordo com a sua classificação indicativa;
- Não colocar filmes e séries inapropriadas, se atentar a classificação etária;
- Garantir uma postura profissional de acordo com o código de ética profissional, Estatuto da Criança e do Adolescente, 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 membro poderá acessar apenas e unicamente as próprias informações;
- Não levar a criança ao banheiro, sempre solicitar ao responsável. Nos serviços de acolhimento institucional, caso a criança ou adolescente não tenha autonomia (por questões de idade ou outra limitação que justifique), preferencialmente realizar a atividade em dupla, em que um dos profissionais esteja próximo;
- Durante os atendimentos realizados com crianças (exceção aos serviços de acolhimento e de convivência e fortalecimento de vínculos), informar e garantir a presença de um adulto/responsável que deverá permanecer na instituição a fim de auxiliá-la se necessário;
- Garantir que a exposição das crianças e adolescentes em registros de foto ou vídeo e/ou publicações em redes sociais ou demais meios de comunicação ocorram apenas com autorização. Os serviços de acolhimento institucional e de medida socioeducativa em meio aberto não podem ter fotos divulgadas em que seja possível identificar a criança/adolescente, ainda que com autorização;
- Não aceitar ou fornecer qualquer gênero material às crianças e adolescentes em atendimento salvo em ações previamente planejadas ou em situações em que a equipe técnica avalie serem apropriadas. Desta forma deve ser comunicado a equipe técnica e coordenação antes de ofertar ou receber qualquer item;

- É expressamente proibido comprar produtos de crianças e adolescentes;
- Os atendimentos internos a crianças e adolescentes em situação de rua devem ser realizados pela dupla de educadores ou o educador acompanhado de um técnico;
- Em caso de algum acidente dentro da instituição, utilizar caixa de primeiros socorros com a autorização do responsável pela criança e do adolescente. A depender da gravidade da situação, acionar imediatamente o SAMU ou ir até uma unidade de Pronto Atendimento;
- Informar **imediatamente** sobre qualquer **suspeita** de violência ou violação de direito de uma criança ou adolescente à coordenação/gerência, que tomará as providências para averiguação dos fatos.

Orientações adicionais aos Serviços de Acolhimento Institucional

- Os educadores não devem comentar sobre a equipe, família ou crianças e adolescentes na frente dos acolhidos;
- Em situações de descontrole emocional, surto ou mediação de conflito, em que seja necessário contenção física, deverá ser realizada por dois educadores e/ou com apoio da equipe técnica. A ocorrência deverá ser registrada no caderno de plantão e registro individual de ocorrências, e reportado imediatamente à coordenação. A contenção física deve ocorrer como última intervenção, e caso necessário, deve ser feita com um "abraço" pelas costas, envolvendo os braços da criança e adolescente e, se possível, sentar no chão para evitar acidentes, sempre mantendo o diálogo acolhedor para que a criança e adolescente possa se acalmar e se recompor. Após a situação ser contornada, realizar diálogo com a criança e adolescente sobre a situação para ampliar o seu repertório comportamental, oferecendo outras formas de lidar com a situação disparadora do comportamento, bem como avaliar se cabe a ampliação da discussão com os demais;

- Ao receber crianças e adolescentes com hematomas visíveis, exigir no ato do acolhimento o Boletim de Ocorrência. Caso não tenha e o Conselho Tutelar se recuse a realizar, esta informação deverá constar na guia de acolhimento;
- Caso após o acolhimento emergencial seja observado hematomas de violência, que não foi observado no ato do acolhimento, deve ser registrado no caderno de plantão e registro individual de ocorrências, bem como reportado imediatamente a Coordenação. (Exemplo: nos casos de crianças pequenas, que é identificado na oferta de higiene);
- Ao observar que a criança ou adolescente apresenta comportamento sexualizado com os demais ou até mesmo com os educadores, deve ser reportado imediatamente à equipe técnica, bem como registrado no caderno de plantão e registro individual de ocorrências;
- Quando qualquer criança ou adolescente relatar de forma espontânea ao educador ou a outros acolhidos sobre seu histórico de vida ou questões relevantes, deve ser informado à equipe técnica;
- As visitas assistidas e contatos telefônicos/chamadas de vídeo devem ser acompanhadas pelos educadores ou equipe técnica. Caso seja observado quaisquer inadequações por parte da família ou conflito, deverá interromper a visita imediatamente e reportar à equipe técnica, bem como registrado no caderno de plantão e registro individual de ocorrências;
- As crianças e adolescentes não devem permanecer sozinhas em espaços da casa sem supervisão, devendo prioritariamente permanecer nas áreas comuns e, quando estiverem em outros espaços, devem estar acompanhadas por um educador;
- É obrigatório o uso do crachá por parte de todos(as) os(as) colaboradores(as);
- Ao adentrar nos quartos, obrigatoriamente deve bater na porta antes e avisar, aguardando a criança e adolescente sinalizar que pode entrar;
- Durante o período noturno, um(a) educador(a) deverá permanecer durante toda a madrugada no corredor para supervisão dos quartos;

- É proibido o fornecimento de celulares e objetos pessoais para as crianças e adolescentes;
- Nas atividades externas, o(a) educador(a) deve permanecer sempre próximo das crianças e adolescentes, bem como avaliar o perfil e quantidade para que não tenha riscos;
- O acesso à cozinha poderá ocorrer apenas se for supervisionado pelos educadores ou cozinheira;
- A porta da cozinha e da lavanderia devem permanecer sempre trancadas, na ausência de algum funcionário utilizando este espaço;
- As medicações devem ser ministradas apenas pelos educadores e devidamente registrada na ficha de medicação, além de manter sempre armazenadas no armário trancado.

Orientações adicionais ao Serviço de Medida Socioeducativa

- Evitar toda e qualquer tipo de atividade que coloque o(a) adolescente inserido na medida socioeducativa em situação vexatória ou degradante;
- Não é permitido que o(a) adolescente realize limpeza de banheiros/espaços públicos nos locais parceiros quando em cumprimento de Medida Socioeducativa de Prestação de Serviços à Comunidade;
- Não é permitido o exercício de atividades repetitivas na referida Prestação de Serviços à Comunidade, sem que haja reflexão do(a) adolescente referente a tal ação;
- A tipificação do ato infracional é sigiloso, não devendo ser informado o ato praticado aos serviços parceiros em que o(a) adolescente executa sua medida.

Orientações referente aos atendimentos e ações realizadas através de meios digitais

- O atendimento online com crianças e adolescentes poderá ser realizado com o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais, 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;
- 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 e materiais, informes, entre outros;
- A idade mínima para estar registrado no whatsapp é 13 anos;
- 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;
- Nos grupos sempre deverá haver pelo menos dois profissionais da Ficar de Bem, que serão administradores do grupo;
- Inicie as interações realizando regras e combinados junto com os participantes. Por exemplo: respeito; 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.

Capítulo 3: Medidas de Prevenção na Comunicação

O cuidado para com as informações divulgadas dos indivíduos que utilizam os serviços se faz necessário para preservação e não exposição da integridade dos membros. Tais informações contemplam a identidade dos indivíduos (responsável, criança e ou adolescente), relações familiares e afetivas, fatos, pensamentos, segredos, vídeos, imagens.

O Estatuto da Criança e do Adolescente é claro quanto ao direito de imagem; Art.17. “O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais”.

As diretrizes a seguir que não forem respeitadas pelos profissionais da instituição, serão informadas aos representantes da COMISSÃO DA PPI ou aos GERENTES para que haja avaliação das medidas necessárias.

Sendo assim:

- Não adicionar ou aceitar convites de atendidos em redes sociais ou qualquer canal de comunicação pessoal;
- Não se deve tornar público por qualquer via, inclusive internet e redes sociais, informações pessoais dos indivíduos atendidos no serviço;
- A divulgação das informações pessoais pode ser disponibilizada apenas aos profissionais legalmente autorizados e vinculados à rede socioassistencial que a família se encontra referenciada;
- Não expor de forma indevida, sem autorização e consentimento registros de foto ou vídeo de crianças e adolescentes em redes sociais ou demais meios de comunicação;

- A utilização da imagem nas mídias sociais ocorrerá de acordo com os termos estabelecidos no contrato estipulado com o responsável legal da criança ou adolescente (Apêndice D);
- É obrigatório pedir autorização das crianças e ou adolescente para fotografá-los;
- Não tirar fotos ou realizar vídeos das atividades realizadas com celulares que não sejam institucionais;
- O compartilhamento de fotos e vídeos de crianças e adolescentes acolhidas institucionalmente ou que cumpram medida socioeducativa deve garantir que elas não sejam identificadas, ainda que seja em grupos de comunicação da Ficar de Bem;
- As imagens devem ser publicadas exclusivamente nas redes sociais da OSC Ficar de Bem, para promover os trabalhos executados da instituição.

Deste modo a exposição nas redes sociais deve ocorrer de modo que não exponha a imagem de crianças, adolescentes e seus responsáveis sem a devida autorização e preservando a identidade de crianças e adolescentes acolhidos institucionalmente ou que cumpram medida socioeducativa.

SISTEMA DE PATROCINADORES / PARCEIROS

Com o intuito de garantir o direito à privacidade e preservação de identidade, as informações sobre os usuários deverão seguir os seguintes tópicos:

- As informações pessoais individuais não serão comercializadas via internet ou fornecidas a terceiros em hipótese nenhuma;
- As informações poderão ser utilizadas para obter dados estatísticos com objetivo informativo. Tais como: informações demográficas e geográficas, perfil dos usuários do serviço poderá ser fornecidas a parceiros, patrocinadores, com a preservação dos nomes ou outros dados pessoais.

Um termo semelhante ao dos usuários também é entregue aos colaboradores (Apêndice E), para que estes autorizem e estejam cientes sobre o uso de sua imagem e voz.

Capítulo 4: Sistema de Manejo de Casos

Considerando a garantia de direitos e a proteção integral de crianças e adolescentes, a Ficar de Bem criou procedimentos em relação à Comissão da PPI e o sistema de manejo de casos pensando em possíveis denúncias. Estes procedimentos serão divulgados periodicamente a todos os atendidos pela instituição via:

- Material informativo na forma de folders e panfletos (Apêndice F), contendo descrições sobre as formas de violência e os caminhos para a denúncia.
- "Cantinho da PPI": em cada uma das unidades da Ficar de Bem haverá um espaço visível e de total acesso a todos que frequentam a instituição, voltado para a política de proteção, contendo material lúdico e informativo, além do fluxograma do Manejo de Casos (Apêndice G) relativo à denúncia e painel identificando os membros da Comissão de PPI.
- Grupos temáticos realizados com os usuários dos serviços, em que a Política de Proteção Infantil deverá ser exposta e trabalhada, como tema principal ou dentro de temáticas que trabalhem a proteção e a garantia de direitos das crianças, adolescentes e suas famílias.

É expressamente proibida a utilização de violência e, caso seja identificada alguma situação, ou uma denúncia seja feita, deve-se seguir os seguintes passos:

- A denúncia poderá ocorrer por toda e qualquer pessoa que sentir a necessidade de fazê-la, sendo em diferentes formatos seja por meio de contato telefônico com as unidades da Ficar de Bem, por e-mail institucional, carta, ou pessoalmente, que se assim for o caso deverá ser efetuada em um protocolo (Apêndice G);
- Caso o solicitante da denúncia seja uma criança ou adolescente, esta deverá ser colhida pelo profissional solicitado por ela, ou na ausência de indicação, pela coordenação (desde que este não esteja envolvido na denúncia);

- Quando a denúncia vier de colaboradores e/ou usuários da instituição, deverá ocorrer através do protocolo (Apêndice H);
- A denúncia será encaminhada à gestão institucional, na figura dos gerentes de projetos sociais que farão o devido registro e encaminharão para a coordenadora técnica institucional e coordenadora geral institucional. A denúncia deverá ser detalhada com data, local, nome de todos os envolvidos (quando souber), além da explicação sobre o contexto em que se deu;
- Durante o período de apuração, a depender do teor e gravidade da denúncia, o(a) colaborador(a) denunciado, poderá ser afastado da sua função e alocado em outro departamento;
- É válido evidenciar que a denúncia deve ocorrer de forma objetiva, confidencial e, acima de tudo, respeitando integralmente o denunciante de modo a não revitimizá-lo, sendo garantido ao denunciante o sigilo de sua identidade;
- Sendo a situação identificada quando ocorre, a intervenção deverá o ocorrer imediatamente, visando a interrupção da ação e proteção da criança e/ou adolescente.

A apuração da denúncia será de responsabilidade da gestão técnica e institucional. Para apuração serão adotados os seguintes procedimentos:

1) O relato da criança ou adolescente terá prioridade e credibilidade, sendo que ele(a) NÃO deverá ser ouvido novamente a fim de evitar revitimização (Lei 13.431.17);
2) Consulta a imagens quando o local possuir câmera;
3) Entrevista com os demais profissionais que trabalham no serviço, resguardando a integridade de cada um, ocorrendo de forma individual.

Quando a denúncia envolver profissionais da gestão (coordenação técnica, coordenação institucional ou membro da Diretoria), será acionado a assessoria jurídica externa, de modo a garantir a isenção e neutralidade no processo de apuração dos fatos.

A sindicância interna deverá ser concluída em prazo razoável, suficiente para apurar os fatos e não prejudicar nenhuma das partes envolvidas, nunca podendo superar o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Após a apuração dos fatos e a depender da gravidade da denúncia, poderão ser aplicadas as seguintes medidas:

- Encaminhamento do(a) colaborador(a) para reciclagem da PPI ou capacitação específica;
- Aplicação de advertência;
- Afastamento parcial do(a) colaborador(a);
- Desligamento do(a) colaborador(a).

Além das medidas internas, serão tomadas as providências legais de acordo com cada caso e com as leis vigentes no país.
Caso não seja comprovado o fato imputado ao colaborador, este retornará à sua função, sem prejuízo da remuneração do período de afastamento.

Composição da Comissão PPI

- O número de membros da comissão da PPI será de acordo com o número de unidades da Ficar de Bem;
- A comissão será composta por um representante de cada unidade física da Ficar de Bem e um membro da Diretoria, que será acionado em casos de denúncia envolvendo algum colaborador;
- O representante da comissão será indicado pela coordenação e definido junto com o Gerente. Os critérios para indicação são: atuação direta com crianças e adolescentes, apropriação da missão e procedimentos institucionais, criatividade, postura propositiva, boa comunicação, habilidade para liderança e flexibilidade de horário;
- Caso o representante titular esteja impossibilitado de exercer seu papel, seja por motivo de afastamento temporário ou férias, um membro da PPI de outra unidade poderá ser acionado em caso de necessidade até o retorno do membro titular;

- Caso haja o afastamento definitivo do membro titular, a coordenação e/ou gerência indicará outro profissional e a vaga deverá ser preenchida no prazo máximo de 15 dias;
- Em caso de transferência do funcionário que é membro da comissão para outros núcleos da Ficar de Bem, ele deverá renunciar a sua titulação, visto que todos os núcleos já estarão com seus representantes eleitos;
- O período de vigência para a comissão da PPI deverá ser de até 24 meses, havendo a possibilidade de recondução;
- Os novos membros deverão passar por capacitação ou reciclagem sobre os princípios norteadores da PPI (Educação, Direitos Humanos, ECA) e manejo de casos da PPI, que deverá ser realizado pela Comissão anterior.

Assim, vale ressaltar que a partir da implementação da PPI é responsabilidade de todos os colaboradores da instituição realizar toda e qualquer tipo de denúncia caso ocorra a suspeita ou confirmação/constatação de violência a crianças e adolescentes dentro ou fora das dependências de cada unidade da Ficar de Bem, embora também seja guardado o direito que cada pessoa tenha de informar diretamente as autoridades competentes.

Capítulo 5: Monitoramento e Aprendizagens

Levando-se em conta a dinâmica da sociedade contemporânea, é importante prever que a PPI deverá estar sempre em consonância com as mudanças que podem ocorrer quer seja na instituição como no público atendido e nas próprias leis de nosso país.

Assim, é imperativo que esse documento possa ser revisto periodicamente a cada mudança de gestão da Diretoria (bienal) quando novamente diretores, coordenadores, equipe técnica e equipe em geral, independente se desempenha um trabalho de período integral ou parcial, doadores, voluntários, consultores ou qualquer outra pessoa que atua junto a uma criança ou adolescente e demais atendidos serão consultados através de questionário para saber se e quais atualizações serão realizadas. Os usuários também participarão da revisão, seja através de novo levantamento de riscos e aplicação de questionários e/ou grupos de discussão com o objetivo de avaliar a percepção das famílias, crianças e adolescentes sobre a Política de Proteção Infantil.

Durante o período de implantação a COMISSÃO DA PPI realizará encontros mensais sobre procedimentos e fluxos que possam necessitar quaisquer ajustes ou adequações.

Após esse período, os encontros serão semestrais e com o objetivo de garantir que todas as medidas de prevenção e manejo de casos instituídos nesse documento estejam de fato sendo aplicadas.

Para garantir o acesso dos nossos usuários às informações desta política, as orientações referentes à PPI deverão ocorrer desde o primeiro atendimento da família pelos profissionais desta instituição, como forma de instrumentalizá-los sobre os direitos da criança e do adolescente e como deverão proceder caso sintam-se violados.

Vale ressaltar que todo este processo a partir de sua aplicação será instituído como procedimento de atuação da OSC Ficar de Bem, e constará em seu plano de trabalho e atuação, contando com a colaboração, ciência e concordância dos membros que compõem a atual

diretoria, que assim também em total acordo realizará tal implementação como ação em todas as atuações da instituição sejam elas dentro ou fora de suas unidades.

REFERÊNCIAS

Azevedo, M. A., & Guerra, V. N. A. (2003). Violência doméstica contra crianças e adolescentes: Um cenário em (des) construção. São Paulo. Recuperado em 04 fev. 2019, em http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap_01.pdf

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. (2009). Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm

BRASIL. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006. Brasília: CONANDA.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005). Política Nacional de Assistência Social – PNAS 2004. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Secretaria Nacional de Assistência Social.

BRASIL. Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

BRASIL. Lei Nº 13.431, de 04 de abril de 2017 (Sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência).

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005). Política Nacional de Assistência Social – PNAS 2004. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Secretaria Nacional de Assistência Social.

Caravieri, L. M. V. & Avoglia, H. R. C. (2016) A rede social e assistencial e a garantia de direitos: proteção ou (re)vitimização? Revista Psicólogo informação, 20(20), 99-112. http://dx.doi.org/10.15603/2176-0969/pi.v20n20p99-112

DAHLBERG, L.L.; KRUG, E. Violência: um problema global de saúde pública. Ciência & Saúde Coletiva, 11 (Sup), 1163-1178, 2007.

MORESCHI, M. T. Violência contra Crianças e Adolescentes: Análise de Cenários e Propostas de Políticas Públicas. Documento eletrônico – Brasília: Ministério dos Direitos Humanos, 2018, 377p.

OMS (Organização Mundial da Saúde). Relatório Mundial sobre Violência e Saúde. Brasília: OMS/OPAS, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Para Candidatos: Perguntas

QUESTIONÁRIO PARA CANDIDATOS PROCESSO SELETIVO

Este questionário faz parte da Política de Proteção Institucional da **Ficar de Bem**. Leia as perguntas abaixo e assinale a opção com a qual você se identifica.

1. Eu acredito que a melhor forma para solucionar conflitos é através do diálogo.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

2. Quando a conversa não funciona, um tapa pode resolver o problema.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

3. Se eu vejo um colega de trabalho tratando alguém atendido com grosseria, comunico a coordenação imediatamente.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

4. Eu acredito que direitos humanos deveriam ser para todos.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

5. Eu acredito que a redução da maioridade penal pode diminuir a criminalidade no país.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

6. As pessoas que vivenciam situações de violência e/ou vulnerabilidade, tem responsabilidade por estar na situação.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

7. A opinião de todos os atendidos deve ser ouvida, respeitada e reportada a gestão.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

8. Se eu recebo uma denúncia de algum atendido, sobre outro colega de trabalho, reporto imediatamente a coordenação.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

9. Não existe qualquer problema em aceitar convite de atendidos nas redes sociais ou qualquer canal de comunicação pessoal.
   ( ) Concordo ( ) Concordo Parcialmente ( ) Discordo

APÊNDICE B – Questionário Para Candidatos: Respostas.

QUESTIONÁRIO PARA CANDIDATOS PROCESSO SELETIVO

Agradecemos por responder de maneira franca o nosso questionário! Prezamos por uma relação transparente e de respeito, portanto, estamos compartilhando as nossas respostas para que você conheça o posicionamento institucional sobre as questões abordadas. Caso as respostas não estejam iguais, não se preocupe, haverá novos encontros onde poderemos conversar a respeito, tirar dúvidas e, principalmente, refletir sobre elas.

10. **Eu acredito que a melhor forma para solucionar conflitos é através do diálogo.**
    Concordamos. O conflito faz parte da vida e o equilíbrio entre negociar e ceder fortalece as relações. É importante ter em mente que é saudável discordar, mas é fundamental negociar com respeito ao outro. Acreditamos que quando a escuta e o diálogo são as regras, surgem soluções pacíficas e criativas para desafios que eventualmente apareçam em nosso cotidiano.

11. **Quando a conversa não funciona, um tapa pode resolver o problema.** Discordamos totalmente. A nossa instituição não compactua com nenhuma forma de violência – sobretudo contra crianças e adolescentes. Acreditamos que expressões agressivas denotam inabilidade do adulto em administrar os seus impulsos e de tolerar frustração, portanto defendemos práticas não violentas para lidar com situações de conflito, como o diálogo e a educação positiva.

12. **Se eu vejo um colega de trabalho tratando alguém atendido com grosseria, comunico a coordenação imediatamente.**
    Concordamos. A postura esperada para situações de inadequação praticada por pessoas que tenham vínculo com a nossa instituição, é que a coordenação ou gerência seja notificada imediatamente, uma vez que é papel destes alinhar com a sua equipe questões que demandem cuidado e orientação. Este protocolo institucional não apresenta um viés punitivo, mas de educar e auxiliar o colaborador a atender o nosso código de conduta.

13. **Eu acredito que direitos humanos deveriam ser para todos.**
    Concordamos. Os Direitos humanos são garantias jurídicas universais que protegem todos os seres humanos contra ações ou omissões que atentem contra a dignidade humana.

Entendemos que é uma importante ferramenta de proteção das pessoas para o reconhecimento da dignidade inerente a todos.

14. **Eu acredito que a redução da maioridade penal pode diminuir a criminalidade no país.**
    Discordamos totalmente. Acreditamos que as infrações cometidas por adolescentes devem ser encaradas como um sinal da restrição de acesso a direitos fundamentais, à cidadania e à justiça. Vale lembrar que já existe um sistema de responsabilização aos jovens: O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Ele prevê que a partir dos 12 anos os adolescentes serão responsabilizados por atos cometidos contra a lei - este sistema de responsabilização prevê medidas socioeducativas que incluem a privação de liberdade. Defendemos que se este sistema não tem dado respostas efetivas, podemos aperfeiçoá-lo de acordo com o modelo especializado de justiça juvenil, em conformidade com os padrões internacionais já incorporados à Constituição Federal de 1988. Dito isso, nosso posicionamento institucional é contrário à redução da maioridade penal.

15. **As pessoas que vivenciam situações de violência e/ou vulnerabilidade, tem responsabilidade por estar na situação.**
    Discordamos. Este tipo de pensamento, de que pessoas em situações de violência e/ou vulnerabilidade têm responsabilidade pela sua condição é considerada um equívoco pela perspectiva dos direitos humanos, do direito penal e das ciências sociais. Essa visão pode ser classificada como culpabilização da vítima, sendo um processo prejudicial que transfere a responsabilidade do agressor ou da estrutura social para o indivíduo afetado. Frente a isso, a instituição tem como norteador o trabalho na garantia dos direitos e de oferta de serviço para apoio a superação dessas situações e enfrentamento como proposito institucional.

16. **A opinião de todos os atendidos deve ser ouvida, respeitada e reportada a gestão.**
    Concordamos plenamente, e temos como um dos nossos pilares que os serviços possam ser norteados por essa participação ativa frente a todos os eixos da oferta de serviços. Partindo da premissa que a participação e controle social constituem o direito e a ação dos cidadãos de fiscalizar, monitorar e influenciar a administração pública (políticas, orçamentos e serviços), garantindo transparência e uso eficiente de recursos, sendo, portanto, um direito a ser assegurado.

17. **Se eu recebo uma denúncia de algum atendido, sobre outro colega de trabalho, reporto imediatamente a coordenação.**

Concordamos. Partimos do princípio da responsabilidade mútua para assegurar a excelência dos serviços e o combate à violência institucional. Nesse sentido, o comprometimento e a conduta ética de cada colaborador são fundamentais para o cumprimento das nossas diretrizes.

18. Não existe qualquer problema em aceitar convite de atendidos nas redes sociais ou qualquer canal de comunicação pessoal.

    Discordamos. Em conformidade com nossa Política de Proteção Institucional, é indispensável que os profissionais preservem o limite ético e técnico em suas interações. Zelar pelo limite institucional é uma forma de proteger tanto o profissional quanto quem é atendido. De acordo com nossa política, os contatos devem ocorrer apenas para fins profissionais, dentro do escopo do serviço. Evitar vínculos que extrapolem esse ambiente garante a imparcialidade e a excelência do nosso trabalho.

APÊNDICE C – Termo de Compromisso e Código de Conduta.

TERMO DE COMPROMISSO DO CÓDIGO DE CONDUTA

Política de Proteção Institucional

Eu, Sr.(a) _____, nascido em ____/____/____, portador do RG nº_____, na qualidade de _____, estou ciente sobre a Política de Proteção Institucional implantada na Ficar de Bem e declaro estar comprometido para com a efetivação dessa política.

Local:_____, data: _____/_____/_____

Assinatura do(a) profissional: _____

APÊNDICE D - Termo de Autorização de Direito de Uso de Imagem, Áudio e Texto - USUÁRIOS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIREITO DE USO DE IMAGEM, ÁUDIO E TEXTO

Pelo presente termo, autorizo a Ficar de Bem, a utilizar, para as finalidades indicadas a seguir, as imagens , entrevistas ou textos produzidos com

_____

_____

_____, para publicações nos seguintes canais de comunicação: - na internet, p.ex., em todos os sites da Ficar de Bem; - nos canais de mídia social, tais como twitter, Instagram e Facebook, Linkedin e Youtube, entre outros;

- em mídias impressas, como revistas, boletins e jornais;

- em mídias internacionais; - em folhetos, panfletos, materiais educativos ou comunitários;

- em calendários ou cartazes;

- para ações de captação de recursos da Ficar de Bem.

Declaro que fui informado de que estas serão utilizadas sempre de maneira respeitosa, preservando a imagem e a integridade da pessoa.

Estou ciente de que a divulgação não implicará em qualquer pagamento, de qualquer natureza a mim.

[__] Sou o pai/ a mãe/ responsável da(s) criança(s) ou adolescente(s) citados acima

(RG ou CPF: _____).

Local: _____, data: _____/_____/_____.

Assinatura: _____

APÊNDICE E - Termo de Autorização de Direito de Uso de Imagem e Voz - COLABORADORES

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

DIREITO DE USO DE IMAGEM E VOZ

Eu, _____, nascido na data de _____/_____/_____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____

AUTORIZO, por meio do presente termo, a FICAR DE BEM a:

(i) Capturar minha imagem e/ou voz no ambiente de trabalho, ou desenvolvendo atividades relacionadas ao meu trabalho ou prestação de serviços, através de fotografia, filmagem ou qualquer outro meio de registro de imagem, vídeo ou audiovisual;

(ii) Editar, alterar ou transformar as imagens ou arquivos obtidos a partir do item "i" deste termo, sem limitações, desde que a edição, alteração ou transformação não atente contra a moral e os bons costumes; e

(iii) Divulgar ou reproduzir referidas imagens ou arquivos em qualquer meio, tais como websites, revistas, portfólios, banners, redes sociais, mídias sociais, ou qualquer outro meio publicitário, de propaganda ou marketing, seja de caráter institucional, comercial, jornalístico, editorial, didático, etc., com ou sem fins lucrativos.

A presente autorização é concedida de forma gratuita, e eu renuncio ao recebimento de qualquer tipo de remuneração, bonificação, gratificação ou indenização, ainda que a divulgação tenha caráter comercial, sendo minha autorização concedida por prazo indeterminado, inclusive após eventual término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços.

_____, _____ de _____ de _____.

_____

(Assinatura do colaborador)

APÊNDICE F – Folheto Informativo (dobrável) sobre a Política de Proteção Infantil da Ficar de Bem

APÊNDICE G – Folder: Fluxograma para Denúncia de Violência Institucional Praticada por Colaborador da Ficar de Bem

APÊNDICE H – Protocolo para Registro de Denúncia

PROTOCOLO PARA REGISTRO DE DENÚNCIA

Data da ocorrência:_____

Local da ocorrência: _____

Notificado por (opcional):_____

Envolvidos: _____

_____

_____

_____

_____

(Deve especificar a vítima e a pessoa denunciada)

Ocorrência:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____