

ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL INCLUSÃO SOCIAL E TECNOLÓGICA – SOCIALTEC

Diretrizes Institucionais e Normativas

1. Princípios Institucionais

A SocialTec orienta suas ações com base nos seguintes princípios:

- Promoção da inclusão social, digital e produtiva;
- Defesa intransigente dos direitos humanos, com ênfase na promoção, proteção e garantia dos direitos das mulheres, crianças e adolescentes, população negra, pessoas LGBTQIA+ e pessoas com deficiência;
- Equidade de gênero, raça e classe;
- Respeito à diversidade e às diferenças;
- Ética, transparência e responsabilidade social;
- Valorização dos saberes populares e territoriais;
- Compromisso com o desenvolvimento humano e comunitário;

2. Diretrizes de Atuação

As atividades desenvolvidas pela SocialTec e por suas equipes devem observar:

- Alinhamento às políticas públicas, especialmente às políticas para as mulheres, pessoas com deficiência, população negra e indígena;
- Atuação em rede com serviços públicos, organizações da sociedade civil e demais parceiros;
- Promoção do acesso a direitos e fortalecimento da cidadania;
- Oferta de serviços com qualidade, acolhimento e humanização;
- Estímulo à autonomia, protagonismo e emancipação das mulheres atendidas;
- Integração entre os diferentes equipamentos e projetos sob sua gestão.

3. Diretrizes de Atendimento

3.1 Atendimento Geral

No atendimento ao público em geral, todas(os) as(os) profissionais devem:

- Garantir acolhimento humanizado, com postura ética, respeitosa e livre de julgamentos ou discriminação;
- Assegurar escuta qualificada, respeitando o tempo, a autonomia e as necessidades de cada pessoa atendida;
- Manter sigilo e confidencialidade das informações, conforme normativas legais e institucionais;
- Atuar com responsabilidade, empatia e compromisso com os direitos humanos;
- Prestar informações claras, acessíveis e transparentes sobre os serviços ofertados;
- Promover encaminhamentos adequados e articulados com a rede de proteção e serviços públicos;
- Garantir atendimento inclusivo, acessível e respeitoso à diversidade.

3.2 Atendimento às Mulheres

Considerando o público prioritário, as(os) profissionais devem:

- Atuar com perspectiva de gênero, reconhecendo desigualdades estruturais e contextos de violência;
- Oferecer acolhimento qualificado em situações de violência, evitando revitimização;
- Respeitar as decisões da mulher, fortalecendo sua autonomia e protagonismo;
- Garantir escuta sensível e não culpabilizante;
- Informar sobre direitos, serviços disponíveis e possibilidades de proteção;
- Realizar encaminhamentos seguros e articulados com a rede de enfrentamento à violência contra a mulher;
- Assegurar ambiente seguro, ético e de confiança.

3.3 Atendimento às Pessoas com Deficiência

No atendimento às pessoas com deficiência, as(os) profissionais devem:

- Garantir acessibilidade física, comunicacional e atitudinal;
- Respeitar a autonomia e a capacidade de decisão da pessoa atendida;
- Utilizar linguagem acessível, recursos de comunicação inclusiva e tecnologias assistivas quando necessário;
- Evitar qualquer forma de capacitismo ou tratamento discriminatório;
- Assegurar atendimento prioritário quando aplicável, conforme legislação vigente;
- Adaptar metodologias e práticas conforme as necessidades específicas;
- Promover inclusão plena nas atividades e serviços ofertados.

3.4 Atendimento a Crianças e Adolescentes

No atendimento a crianças e adolescentes, as(os) profissionais devem:

- Garantir proteção integral, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);
- Atuar com escuta protegida, respeitando a idade, o desenvolvimento e a condição emocional;
- Evitar exposição a situações constrangedoras ou revitimizantes;
- Assegurar acompanhamento por responsável legal, quando necessário;
- Identificar e comunicar situações de risco ou violação de direitos aos órgãos competentes;
- Utilizar linguagem adequada à faixa etária;
- Promover ambiente seguro, acolhedor e educativo.

3.5 Atendimento a Públicos em Situação de Vulnerabilidade Social

No atendimento ao público em situação de vulnerabilidade social, como por exemplo população negra, população LGBTQIA+, pessoas em situação de pobreza, entre outros, as(os) profissionais devem:

- Atuar com abordagem interseccional, considerando raça, gênero, classe, território e outras dimensões sociais;
- Combater todas as formas de preconceito, racismo e discriminação;
- Garantir respeito à identidade de gênero, orientação sexual, cultura e religião;
- Promover equidade no acesso aos serviços e oportunidades;
- Fortalecer vínculos sociais e comunitários;
- Realizar encaminhamentos que ampliem o acesso a direitos e políticas públicas;
- Desenvolver ações que contribuam para autonomia e inclusão social.

4. Conduta Ética e Profissional

Espera-se de todas(os) as(os) colaboradoras(es):

- Postura ética, respeitosa e comprometida com os valores institucionais;
- Responsabilidade no exercício das funções, com assiduidade e pontualidade;
- Respeito às hierarquias institucionais e aos fluxos de trabalho;
- Proibição de qualquer forma de discriminação, assédio ou violência;
- Uso responsável de informações institucionais;
- Compromisso com o sigilo profissional;

5. Organização do Trabalho

A atuação profissional deve observar:

- Cumprimento da carga horária e das escalas de trabalho estabelecidas;
- Uso obrigatório de uniformes, calçados fechados e demais Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), sempre que exigido pelas características do ambiente de trabalho e pelas normas de segurança vigentes, visando à proteção do(a) colaborador(a) e à prevenção de riscos ocupacionais;
- Participação em reuniões de equipe, formações e atividades institucionais;

- Registro adequado das atividades realizadas (relatórios, prontuários, sistemas);
- Trabalho em equipe interdisciplinar;
- Articulação constante com coordenação e gestão.

6. Integração Institucional

- As equipes devem atuar de forma integrada para a boa execução da gestão dos projetos;
- Na ausência de demanda específica em determinado serviço, os colaboradores poderão ser direcionados para apoio a outros equipamentos geridos pela Instituição, respeitando suas atribuições e competência técnica, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados;
- Todas(os) devem colaborar com eventos, ações e atividades institucionais da SocialTec.

7. Gestão e Monitoramento

- As ações serão acompanhadas por meio de indicadores, relatórios e avaliações periódicas;
- As equipes deverão contribuir com a sistematização de dados e informações;
- A melhoria contínua dos serviços é responsabilidade de toda a equipe;
- A gestão será orientada por metas, resultados e impacto social.

8. Uso de Recursos e Patrimônio

- Zelar pelos espaços físicos, equipamentos e materiais disponibilizados;
- Utilizar recursos de forma consciente e responsável;
- Comunicar imediatamente qualquer dano, perda ou necessidade de manutenção;
- Garantir organização e bom uso dos ambientes institucionais.

9. Participação em Ações Institucionais

- Todas(os) as(os) profissionais deverão colaborar na organização e execução de eventos, campanhas e atividades institucionais, quando solicitados;
- Participar de ações de mobilização social, formação e articulação externas;
- Contribuir para o fortalecimento da imagem institucional da SocialTec.

10. Disposições Gerais

- O cumprimento destas diretrizes é obrigatório para todas(os) as(os) colaboradoras(es), independentemente do vínculo;
- O descumprimento poderá resultar em medidas administrativas;
- Situações não previstas serão analisadas pela coordenação e gestão da SocialTec;
- Este documento poderá ser atualizado conforme necessidades institucionais e normativas legais.