



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**  
**SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL**

PORTARIA Nº 032, 05 DE AGOSTO DE 2015

A SECRETÁRIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL, no uso de suas atribuições,

**R E S O L V E**

**Art. 1º** - Fica aprovada a Norma Técnica do Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa Nelson Mandela, no âmbito do Estado da Bahia, na forma do anexo à esta Portaria.

**Art. 2º** - Esta Portaria entrará em vigor na data da sua publicação.

**ANEXO – NORMA TÉCNICA DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE COMBATE AO RACISMO E À INTOLERÂNCIA RELIGIOSA NELSON MANDELA**

**Objetivos:** Congregar esforços no planejamento e na execução das políticas públicas, por meio da prestação de serviços voltados para a promoção da igualdade racial e proteção dos indivíduos e grupos étnicos atingidos pela discriminação e demais formas de intolerância.

**Princípios:** Eliminação de todas as formas de preconceito e discriminação; Promoção da igualdade de oportunidade; Respeito à dignidade humana; Defesa da cidadania e dos direitos humanos; Exercício da liberdade e autonomia dos indivíduos; Multidisciplinaridade; Promoção de ações preventivas.

**Diretrizes:** Empoderamento dos sujeitos sociais; Educação e cidadania; Atuação em Rede; Transparência nas ações; Gestão democrática; Mediação e extrajudicialidade; Fortalecimento da instituição; Interiorização.

**Ações:** Prestar atendimentos e acompanhamento a toda e qualquer denúncia de discriminação racial e/ou violência envolvendo racismo e intolerância religiosa ocorridas no Estado da Bahia; Oferecer oficinas, seminários, palestras e formações capazes de problematizar as relações raciais na perspectiva de suas desigualdades históricas e interferir na mudança de mentalidade; Integrar ações junto aos órgãos do poder público nas diversas esferas, bem como, com organizações da sociedade civil e instituições acadêmicas; Disponibilizar dados pertinentes ao serviço e materiais informativos; Oferecer acesso à publicações, estudos, pesquisas, livros e materiais multimídia acerca de temas relacionados à raça, gênero, religião.



## **GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**

### **SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL**

**Infraestrutura:** O Centro de Referência encontra-se instalado em imóvel da administração pública estadual com fácil acesso ao público residente em qualquer região da cidade de Salvador. O espaço físico é composto por diversos ambientes, visando a garantia da oferta de serviço de qualidade aos/as usuários/as, conforme segue: Recepção; 02 salas de acolhimento; 03 salas de atendimento especializado; Sala de arquivo; Sala de informática; Administração; Sala de reunião; Sala de coordenação; Sanitários feminino/masculino; Auditório; Copa; Centro de informação, estudos, pesquisas e audiovisual; Brinquedoteca.

#### **Recursos Humanos:**

A equipe do Centro de Referência compõe-se de profissionais de diversas áreas de conhecimento, divididas através de núcleos, os quais deverão garantir uma atuação colaborativa e multidisciplinar.

#### **Da Coordenação**

A coordenação terá a responsabilidade de garantir a organização e o funcionamento na perspectiva da gestão do equipamento; controle de qualidade e avaliação do serviço; e documentação das informações internas.

#### **Gestão de Equipamento**

A gestão do equipamento refere-se ao desenvolvimento de ações relativas à: Gestão de pessoas; Gestão das atividades e serviços.

A gestão de pessoas engloba as responsabilidades acerca de treinamento, promoção de formação continuada; supervisão das relações de trabalho; comunicação e apoio à equipe técnica no desempenho de suas funções e promoção de atividades de confraternização.

A gestão de atividades e serviços refere-se ao conjunto de atividades necessárias para o desenvolvimento do trabalho, visando garantir a manutenção e qualidade do serviço. Para tanto, é adequado a elaboração de um plano de trabalho, anual, detalhando objetivos, metas, indicadores, recursos existentes, bem como tarefas a serem desenvolvidas e seus responsáveis. A condução de reuniões internas com a equipe de trabalho faz-se necessária para otimizar e potencializar as ações desenvolvidas pelo serviço.

#### **Controle de Qualidade e Avaliação de Serviços**

A coordenação deverá desenvolver mecanismos sistemáticos de acompanhamento do trabalho desenvolvido, visando a garantia da qualidade e permanente avaliação institucional do serviço. Para tal fim, poderá lançar mão dos seguintes instrumentos e técnicas: aplicação de pesquisa de satisfação dos usuários/as por meio de formulários, avaliação institucional junto aos profissionais e instituições que compõe a Rede de Combate ao Racismo e a Intolerância Religiosa, bem como à rede de políticas públicas universais (saúde, educação, assistência social, cultura, entre outras) com as quais mantiver relação. Outro fator importante que deverá ser assegurado são os direitos e os deveres dos usuários/as na relação com o serviço.

#### **Documentação das Informações Internas**

O trabalho realizado pelo Centro de Referência deverá produzir, sistematizar e documentar dados e informações quantitativas e qualitativas pertinentes aos atendimentos e demais atividades e ações desenvolvidas, tais como perfil das denúncias recebidas, perfil socio-econômico, e demográfico dos/as usuários/as, possibilitando a



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

geração de estatísticas e relatórios periódicos. Cabe ressaltar a importância da preservação dos dados pessoais dos/as usuários/as do serviço, bem como, o anonimato dos dados individuais para fins de relatórios e estatísticas internas, assegurando assim o devido sigilo profissional.

**Profissionais e Atribuições da Equipe Multidisciplinar:** A natureza dos serviços prestados pelo Centro de Referência Nelson Mandela exige que o tratamento às demandas seja a partir do perfil de profissionais com atuação interdisciplinar, e que compreendam o racismo como um fenômeno complexo cuja intervenção necessita de abordagens simultâneas sob o prisma sociológico, antropológico, econômico, jurídico, psicológico, de serviço social, pedagógico, de saúde coletiva, de difusão de informação e conhecimento compartilhados.

**Do Núcleo Administrativo:** Ao núcleo administrativo compete à execução de atividades administrativas de suporte à coordenação e equipe técnica, bem como a elaboração de formulários instrumentais, produção, organização e sistematização de dados pertinentes ao serviço. Tais atividades podem ser categorizadas em: Gestão da informação; Gestão de documentos; Gestão do conhecimento.

A gestão de informação refere-se a forma (métodos e técnicas) através das quais é possível garantir a gestão produtiva e coordenada do planejamento para a coleta, organização, utilização, controle, disseminação, eliminação e preservação das informações produzidas e armazenadas.

A gestão de documentos diz respeito à adoção de um conjunto de procedimentos e técnicas referentes a sua produção, transmissão, uso, avaliação e arquivamento, em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

A gestão do conhecimento refere-se ao processo sistematizado de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização.

**Auxiliar administrativo:** Profissional com formação mínima de nível médio, responsável pela realização das tarefas administrativas de apoio à coordenação nas questões correspondentes aos objetivos, diretrizes e ações do serviço.

Caberá a este profissional o desenvolvimento de atividades tais como controle, fluxo e arquivo de documentos; controle e agendamento do uso de ambientes comuns do Centro de Referência, controle e agendamento de compromissos da coordenação e/ou de representação do serviço, redação de atas das reuniões de equipe; atendimento e contato telefônico; suporte às necessidades da equipe operacional e técnica em relação aos materiais para o desenvolvimento das atividades.

**Recepcionista:** Profissional com formação mínima de nível fundamental completo, responsável por prestar informações gerais referentes ao serviço, elucidação de dúvidas pertinentes aos serviços prestados e direcionamento dos/as usuários/as aos setores adequados. Caberá a este profissional o preenchimento de instrumental de controle de fluxo de atendimento da recepção, visando a sistematização do trabalho desenvolvido e geração de dados.

**Orientador (a) Social:** Profissional com formação mínima de nível médio completo, responsável por facilitar o atendimento aos usuários/as, através de escuta por meio da triagem e direcionamento ao atendimento técnico multidisciplinar. Caberá a este



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

profissional o preenchimento de dados iniciais, por meio de ficha específica, abertura de prontuário, bem como suporte na realização de atividades destinadas aos usuários/as.

**Pedagoga (o):** Profissional com formação mínima de nível superior, responsável por mediar os conteúdos educativos e recreativos referentes aos serviços, inclusive o serviço da brinquedoteca, com a finalidade de facilitar os conhecimentos disponíveis no Centro de Referência para os usuários e promover a troca de experiências de forma libertária e emancipadora. Caberá a este profissional a elaboração e o aperfeiçoamento das metodologias de abordagem aos usuários, elaborar instrumentos de monitoramento das ações, pensar e propor intervenções de arte-educação visando uma melhor interação entre a equipe de profissionais multidisciplinar e supervisionar os estagiários.

**Auxiliar de Limpeza:** Profissional com formação de nível fundamental, responsável pela limpeza e manutenção diária de todos os ambientes que compõem o Centro de Referência, observando a rotina das atividades desenvolvidas, o trânsito e o fluxo de pessoas ao longo do expediente a fim de adequar a necessidade e viabilidade da execução de suas tarefas, garantido agilidade e qualidade do serviço prestado. Caberá a este profissional a organização limpeza e higienização dos utensílios utilizados, assim como o controle de entrada e saída de materiais necessários às suas tarefas.

**Motorista:** Profissional com formação mínima de nível fundamental, devidamente habilitado, responsável pela realização de transporte e locomoção dos profissionais para compromissos e atividades institucionais, bem como suporte no trânsito de documentos necessários à rotina do serviço. Cabe a este profissional o preenchimento de relatório de utilização do veículo (quilometragem, horário de saída e chegada em qualquer ocorrência), bem como à prestação de contas das despesas efetuadas para o desenvolvimento das suas atividades. Ressalta-se o zelo pelo bom funcionamento, manutenção e preservação do veículo e documento sob sua responsabilidade.

**Dos Consultores:** São profissionais com formação em nível superior e especialização em áreas diversas desde que, tenham comprovação de experiência com as temáticas de raça e etnia, voltada para a promoção do combate ao racismo e à intolerância religiosa. Estes profissionais disponibilizarão os seus serviços para atender as demandas dos núcleos administrativo, jurídico, de serviço social, de psicologia, do centro de informação, estudos e pesquisas, e da brinquedoteca. Compete aos consultores fornecer produtos que referenciem a atuação dos profissionais do Centro de Referência Nelson Mandela, no que diz respeito ao seu funcionamento, metodologia, planejamento, gestão, monitoramento e avaliação estratégica. Podem ser considerados produtos de consultoria a sistematização de informações constantes nos relatórios de atendimento, a tabulação e consolidação de dados por meio da elaboração de documentos densos com análises críticas e sugestões de intervenções para o melhor funcionamento do Centro de Referência Nelson Mandela, de acordo com seus objetivos, princípios e diretrizes.

**Do Núcleo Jurídico:** Ao núcleo jurídico compete o planejamento de atividades e a realização de atendimento técnico especializado em Direito, e legislação anti-racista aos usuários/as, apoio à coordenação nas questões correspondentes aos objetivos, diretrizes e ações do serviço e a supervisão de estagiários. Compete também, quando necessário, a participação e representação nas atividades internas e externas promovidas ou apoiadas pelo Centro de Referência de combate ao racismo e a Intolerância religiosa, bem como representação do Centro de Referência, mediante a autorização do Coordenador.



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

Os procedimentos técnicos e metodológicos adotados pelos/as profissionais deverão contemplar as demandas e necessidades do serviço, conforme as atribuições profissionais. Todas as atividades a serem desempenhadas deverão estar em consonância com o código de conduta ética profissional.

**Técnico/a de Nível Superior em Direito:** Profissional com formação em Direito e registro atualizado junto ao órgão de classe, responsável pela realização de atendimentos, elaboração de relatórios, elaboração e execução de atividades grupais, acompanhamento das denúncias e participação em atividades previamente estabelecidas pelo coordenador. Todos os atendimentos e atividades realizadas deverão ser devidamente sintetizadas e registradas em fichas e instrumentais específicos, visando a sistematização do processo de trabalho desenvolvido pela área.

**Do Núcleo de Psicologia:** Ao núcleo de psicologia compete a realização de atendimento técnico especializado em Psicologia Social com ênfase em Direitos Humanos e relações étnico-raciais, aos usuários/as, apoio à coordenação nas questões correspondentes aos objetivos, diretrizes e ações do serviço e supervisão de estagiários/as. Compete também, quando necessário, a participação e representação nas atividades internas e externas promovidas ou apoiadas pelo Centro de Referência de combate ao racismo e a Intolerância religiosa, bem como representação do Centro de Referência, mediante a autorização do Coordenador.

Os procedimentos técnicos e metodológicos adotados pelo profissional deverão contemplar as demandas e necessidades do serviço, conforme as atribuições profissionais. Todas as atividades a serem desempenhadas deverão estar em consonância com o código de conduta ética profissional.

**Técnicos/as de Nível Superior em Psicologia:** Profissionais com formação em Psicologia e registro atualizado junto ao órgão de classe, responsável pela realização dos atendimentos, elaboração de relatórios, elaboração e execução de atividades grupais e coletivas, acompanhamento das denúncias e participação em atividades previamente estabelecidas pelo coordenador. Todos os atendimentos e atividades realizadas deverão ser devidamente sintetizadas e registradas em fichas e instrumentais específicos, visando a sistematização do processo de trabalho desenvolvido na área.

**Do Núcleo de Serviço Social:** Ao núcleo de serviço social compete a realização de atendimento técnico especializado em Serviço Social com ênfase em Direitos Humanos e relações étnico-raciais, aos usuários/as, apoio à coordenação nas questões correspondentes aos objetivos, diretrizes e ações do serviço e supervisão de estagiários/as. Compete também, quando necessário, a participação e representação nas atividades internas e externas promovidas ou apoiadas pelo Centro de Referência de combate ao racismo e a Intolerância religiosa, bem como representação do Centro de Referência, mediante a autorização do Coordenador. Os procedimentos técnicos e metodológicos adotados pelo profissional deverão contemplar as demandas e necessidades do serviço, conforme as atribuições profissionais. Todas as atividades a serem desempenhadas deverão estar em consonância com o código de conduta ética profissional.

**Técnicos/as de Nível Superior em Serviço Social:** Profissionais com formação em Serviço Social e registro atualizado junto ao órgão de classe, responsável pela realização de atendimentos, elaboração de relatórios, articulação com redes de assistência de saúde pública e coletiva, de previdência social, e redes de promoção de



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

direitos a populações em situação de vulnerabilidade social, como a população negra e as comunidades tradicionais, acompanhamento das denúncias e participação em atividades previamente estabelecidas pelo coordenador. Todos os atendimentos e atividades realizadas deverão ser devidamente sintetizadas e registradas em fichas e instrumentais específicos, visando a sistematização do processo de trabalho desenvolvido na área.

**Do Centro de Informação, Estudos, Pesquisas e Audiovisual:** Ao Centro de Informação compete a captação, sistematização e disseminação de informações atinentes à temática étnico-racial, atendimento ao público geral interessado (consultantes), apoio à coordenação nas questões correspondentes aos objetivos, diretrizes e ações do serviço e a supervisão de estagiários. Os procedimentos técnicos e metodológicos adotados pelos/as profissionais deverão contemplar as demandas e necessidades do serviço, conforme as atribuições profissionais. Todas as atividades a serem desempenhadas deverão estar em consonância com o código de conduta ética profissional.

**Técnicos/as de Nível Superior em Biblioteconomia:** Profissionais com formação em Biblioteconomia, e registro atualizado junto ao órgão de classe, responsável pela realização dos atendimentos, elaboração de relatórios, elaboração e execução de atividades pertinentes a área. Apoio e monitoramento aos consultantes e participação em atividades previamente estabelecidas. Todos os atendimentos e atividades realizadas deverão ser devidamente sintetizadas e registradas em fichas e instrumentais específicos, visando a sistematização do processo de trabalho desenvolvido na área.

**Estagiários/as:** Estudantes em Direito, Serviço Social, Psicologia, Pedagogia, Biblioteconomia, Administração, Secretariado Executivo, Sociologia, Economia, Antropologia, Ciência Política, ou qualquer outra área afim, regularmente matriculado/a em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC, cabendo a este o acompanhamento dos atendimentos e atividades planejadas pelo núcleo, sob supervisão dos profissionais da área, considerando o processo de ensino-aprendizagem. A área de formação do estudante deverá ter vinculação direta com algum profissional disponível no Centro de Referência Nelson Mandela que possa acompanhar e supervisionar as atividades do estudante, podendo configurar-se como estágio supervisionado ou estágio acadêmico, a depender da relação estabelecida entre as Instituições de Ensino e o Estado.

**Metodologia de funcionamento e atendimento:** Os meios de acesso ao Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa "Nelson Mandela" são representados por: Demandas espontâneas por indivíduos; Casos emblemáticos repercutidos por meio das mídias; Encaminhamentos por parceiros institucionais e por instâncias de controle social.

O funcionamento do Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa será de segunda à sexta, das 9h às 12h e das 14h às 18h.

O atendimento aos usuários dos serviços deverá ser pautado na ética e no respeito mútuo, e será realizado em quatro fases distintas:

**1ª fase: acolhimento e informações gerais:**

O primeiro contato com a demanda apresentada ao Centro de Referência Nelson Mandela deverá ocorrer observando-se a necessidade de realizar uma escuta sensível,



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

por no mínimo dois profissionais de áreas distintas e estagiários, com o objetivo de colher as informações necessárias para o preenchimento da ficha de atendimento, prestar orientações iniciais, informar os serviços prestados no Centro de Referência e verificar o interesse do usuário do serviço em ser atendido pela equipe de profissionais multidisciplinar.

#### **2ª fase: diagnóstico inicial e encaminhamento:**

Após esta primeira escuta deverá ser agendada uma reunião de trabalho com a equipe multidisciplinar com a finalidade de realizar a triagem das demandas do atendimento, e a identificação dos serviços mais adequados ao caso recepcionado. Posteriormente, convida-se o usuário do serviço para dar-lhe as orientações cabíveis e sugestões de encaminhamentos.

#### **3º fase: diagnóstico aprofundado e direcionamento:**

Esta fase consiste em aprofundar o diagnóstico preliminar elaborado pela equipe multidisciplinar, a fim de identificar os métodos de intervenção mais adequados para as demandas acolhidas, seja um encaminhamento propriamente dito, por meio de técnicas de mediação de conflitos, ou seja, o direcionamento orientado para algum órgão competente.

Deverão estar presentes dentre os métodos de intervenção nas demandas as seguintes características, sem prejuízo de outras que comunguem com os princípios e diretrizes do Centro de Referência:

**Atendimento de Psicologia:** cuja competência reside em resgatar e valorizar a autoestima dos usuários, a partir do seu perfil étnico-racial, assim como, identificar nos silêncios, nas manifestações corporais e verbais possíveis sintomas de traumas, ansiedades e depressão causados pelo racismo e intolerância religiosa e manipular o tratamento adequado por meio de abordagens social-comunitária e individuais, quando couber.

**Atendimento de Serviços Social:** consistem em mapear os serviços sociais disponíveis para as demandas acolhidas seja, na área da seguridade social, na área da saúde coletiva, nas relações de emprego e trabalho, e demais áreas sociais de direitos humanos, para a promoção do acesso aos direitos básicos e essenciais aos cidadãos, assim como, a capacidade de articular e fomentar as redes existentes com serviços similares para orientação ao usuário.

**Atendimento Pedagógico:** este serviço auxiliará os usuários na utilização de materiais e jogos educativos, como contação de histórias, mediação e facilitação de conteúdos cuja temática valorize a história e tradições da população negra, disponíveis no centro de informação, estudos, pesquisa e audiovisual. Assim como, este atendimento permitirá auxiliar, com recursos pedagógicos, a postura e o desenvolvimento dos profissionais multidisciplinares na condução dos atendimentos e dos trabalhos dos núcleos.

**Atendimento Jurídico:** objetiva oferecer orientação jurídica e acompanhamento processual em alguns autos administrativos, quando couber, informando e preparando o usuário sobre as normas, e os direitos e deveres cabíveis ao caso concreto, marcadamente com uma visão crítica do direito, e dos instrumentos de resolução de conflitos extrajudiciais, como a mediação e a justiça restaurativa. O atendimento jurídico deverá fazer uso de uma linguagem de fácil compreensão de modo que à adequar os atos da vida social à normativa técnico jurídica.



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**  
**SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL**

**4ª fase: monitoramento e encerramento do atendimento**

A equipe multidisciplinar orientada pela coordenação do Centro de Referência deverá atuar de forma articulada e conjunta com instituições parceiras que participam da Rede de Combate ao Racismo e Intolerância Religiosa visando encontrar soluções para o melhor direcionamento dos atendimentos, avaliando a evolução dos casos e propondo novas medidas e procedimentos, se necessário for.

Gabinete da Secretária, Salvador/BA, 05 de agosto de 2015.

Vera Lúcia da Cruz Barbosa  
Secretária de Promoção da Igualdade Racial do Estado da Bahia