

# GUIA CRAI MÓVEL

Guia de Orientação para solicitações do CRAI Móvel



# ÍNDICE

- 1** Introdução
- 2** Serviços ofertados pelo CRAI Móvel
- 3** Quais direitos que a população migrante têm em São Paulo e no Brasil?
- 4** Como se aproximar e começar a construção de um vínculo com a população migrante do bairro?
- 5** O que é a interculturalidade e como aplicá-la na prática?
- 6** Como posso entender quais demandas que a população migrante do meu bairro tem?
- 7** Como posso organizar a vinda do CRAI Móvel para torná-la mais eficaz?



# GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA SOLICITAÇÕES DO CRAI MÓVEL

O CRAI Móvel é um equipamento público da Rede de Atendimento em Direitos Humanos que tem como objetivo apoiar as ações itinerantes do Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes Oriana Jara. Como uma das principais ferramentas de implementação da **Política Municipal para a População Imigrante (Lei n. 16.478/2016 e Decreto 57.533/2016)** e do 1º Plano Municipal de Políticas para Imigrantes 2021-2024 (Decreto n. 59.965/2020), o CRAI Móvel tem como objetivo prestar atendimento em temas específicos de migração, mas também dar apoio a serviços da rede, organizações da sociedade civil e comunidades migrantes a promoverem o acesso a direitos sociais e serviços públicos.

**O CRAI Móvel apoia serviços e organizações para que tenham autonomia na condução do atendimento de migrantes.**

Esse guia tem como objetivo dar algumas orientações básicas para que a ação do CRAI Móvel possa ser eficaz e ter o maior impacto possível nos territórios por onde passa.

# SERVIÇOS OFERTADOS

## CRAI Móvel



### **DOCUMENTAÇÃO**

Orientação e encaminhamentos para acesso à regularização migratória



### **ACESSO A SERVIÇOS**

Orientação sobre acesso a direitos, serviços públicos como saúde, educação e assistência social, políticas e benefícios sociais.

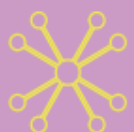
### **DEFESA DE DIREITOS**

Proteção e apoio para o enfrentamento de violação de direitos em situações de vulnerabilidade ao abuso, à violência e à exploração, especialmente em casos de trabalho escravo contemporâneo, tráfico de pessoas e xenofobia;



### **FORMAÇÕES E ATIVIDADES COLETIVAS**

Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a integração local, formações de agentes públicos e privados sobre a temática migratória.



### **APOIO NO FORTALECIMENTO DE REDES ENTRE EQUIPAMENTOS DO TERRITÓRIO**

Apoio na criação de redes territoriais e articulação com atores da rede pública territorializada no local da atenção itinerante;

# →QUAIS DIREITOS QUE A POPULAÇÃO MIGRANTE TÊM EM SÃO PAULO E NO BRASIL?

*Direito a acessar em condições de igualdade saúde pública, assistência social, educação pública, trabalho decente, assistência jurídica integral; reunião familiar; bancarização; participação social; cultura; outros. (Art. 4º Lei 13.445/2017)*

**Como rede, nosso objetivo é construir bases para garantir esses direitos!**

Na Cidade de São Paulo, **a Política Municipal para a População Imigrante (Lei 16.478/2016)** estabelece dentre seus princípios a igualdade de direitos e de oportunidades, observadas as necessidades específicas dos imigrantes; **a promoção de direitos sociais dos imigrantes**, por meio do acesso universalizado aos serviços públicos e dentre suas diretrizes a garantia de acesso aos serviços públicos, facilitando a identificação do imigrante por meio dos documentos de que for portador.

Caso seja identificado qualquer tipo de obstáculo no acesso a direitos e serviços na cidade, pode ser reportado às Secretarias Municipais, à Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção do Trabalho Decente, às Defensorias Públicas ou outros órgãos competentes. Caso esteja no alcance do seu serviço, facilite o acesso de acordo com os meios disponíveis!

Saiba mais no Guia de Acesso a Direitos para Migrantes e Servidores(as) Públicos(as):  
[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos\\_humanos/MIGRANTE\\_S/PUBLICACOES/Guia\\_Imigrantes\\_PT\\_simples.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/MIGRANTE_S/PUBLICACOES/Guia_Imigrantes_PT_simples.pdf)

# → COMO SE APROXIMAR E COMEÇAR A CONSTRUÇÃO DE UM VÍNCULO COM A POPULAÇÃO MIGRANTE DO BAIRRO?

O **vínculo com o serviço** é importante para **conhecer as demandas** e a equipe conseguir atender a população com qualidade. Além disso, é com a vinculação da população ao serviço que se torna mais possível entender certas vulnerabilidades e violações de direitos que a pessoa pode estar sofrendo, assim como a confiança no serviço vai possibilitar um acompanhamento de qualidade.

## Dicas para articulação com as comunidades migrantes

### Identifique lideranças

Procure saber se há pessoas de referência para a comunidade, pode ser alguém que está a mais tempo no país, uma pessoa que tem um comércio mais estabelecido, uma referência religiosa ou até uma família mais articulada.

---

### Faça busca ativa para inclusão nas atividades dos serviços

Mutirões, eventos e atividades coletivas são uma boa oportunidade para apresentar o serviço à comunidade. Aproveite-se também de eventos organizados por outros serviços do território, como festas escolares.

## Dicas para articulação com as comunidades migrantes

### Inclua migrantes nas instâncias de participação social

Caso seu serviço, instituição ou organização tenha assembleias, conselhos gestores ou qualquer outro tipo de espaço para tomada de decisões e trocas de informações, garanta que as pessoas migrantes participem e se sintam confortáveis em expressar suas opiniões, angústias e sugestões.

---

### Produza materiais em outras línguas

Se for colocar cartazes, avisos ou panfletos no seu serviço, busque incluir idiomas falados majoritariamente pelo público migrante. Vale usar ferramentas da internet, ou até pedir ajuda para as próprias famílias migrantes.

---

### Contrate migrantes

Inclua pessoas migrantes no corpo técnico do seu serviço, isso pode ajudar a estreitar vínculos com a comunidade e trazer novas perspectivas ao serviço. Além disso, incentive a inclusão de migrantes em programas de estágio e aprendizagem, como Agentes SUAS ou Agentes Comunitários de Saúde.



## → O QUE É A INTERCULTURALIDADE E COMO APLICÁ-LA NA PRÁTICA?

A Política Municipal para a População Imigrante, que vale para todos os serviços públicos municipais, instituições e pessoas que atuam na cidade, **tem na interculturalidade um eixo importantíssimo do seu trabalho.**

A **interculturalidade** é uma abordagem social, política, ética, pedagógica e cultural para tratar das diferenças entre indivíduos e grupos de pessoas. Essa abordagem considera que as **diferenças estão sujeitas a hierarquias** e relações de poder presentes na sociedade e devem ser entendidas pela sua capacidade de **gerar transformações.**



# Interculturalidade

**Cultura não é um “dado”.** Não utilize a cultura como atalho para explicar as situações que encontrar. As identidades culturais são dinâmicas, e não fixas. É preciso também tomar cuidado para não tratar a cultura apenas como folclore, como se ela aparecesse sob uma única forma.

---

**Entender as relações de poder.** As relações entre pessoas de culturas diferentes não se dão em uma folha em branco, mas ocorrem dentro de sociedades, nas quais há hierarquias, estruturas de poder e de privilégios. Reconheça esses papéis para compreender melhor a sua posição em relação às pessoas atendidas.

---

**Trabalhar a partir dos desafios.** O trabalho intercultural não se trata somente de “tolerar” ou de aceitar a diversidade, mas de enfrentar os desafios da heterogeneidade. Fortaleça vínculos e relações a partir das diferenças.

---

**Processo reflexivo.** Desloque o olhar em relação à própria cultura. É um processo reflexivo. Assim conseguimos identificar que, em determinada sociedade, algumas práticas ou expressões culturais podem ser mais valorizadas; enquanto outras podem se tornar uma desvantagem. Desta maneira, o trabalho intercultural exige a construção de novos paradigmas que tenham como objetivo superar as assimetrias nas relações.

## Cuidados básicos para o atendimento culturalmente sensível:

1

Esforce-se para se comunicar e escutar, se necessário desenhe, use aplicativos de tradução ou peça ajuda!

2

Não apenas a língua, mas também a alfabetização, papéis de gênero, diversidades sexuais, tradições e crenças espirituais podem se tornar barreiras de comunicação.

3

Não tente entender desafios do atendimento apenas pelo viés cultural sem considerar questões de gênero, classe social, etc.

4

Evite fazer perguntas excessivas, se forem irrelevantes para o atendimento. Perguntar por quê a pessoa saiu de seu país pode ser útil para alguns casos, mas desnecessário para outros.

5

Considere a rede de seu território para atenção integral das demandas que podem surgir ou estarem associadas ao atendimento.

6

Não tire conclusões precipitadas, principalmente se baseadas em nacionalidade, condição migratória ou outras características pessoais e sociais.

7

Evite nomenclaturas obsoletas e pejorativas, como “estrangeiro/a”, “ilegal”, “clandestino”. Use no lugar “migrante”, “situação ou entrada irregular” e “pessoa indocumentada”.

## → COMO POSSO ENTENDER QUAIS DEMANDAS QUE A POPULAÇÃO MIGRANTE DO MEU BAIRRO TEM?

Assim como todos trabalhadores e trabalhadoras brasileiras, a vida na cidade apresenta desafios variados para as pessoas migrantes. **A migração pode ser um fator transversal a outros temas ou demandar um trabalho especializado.**

Conhecer bem essas demandas e sistematizá-las pode tornar a ação do CRAI Móvel mais direcionada e dar autonomia para o território atendê-las da melhor forma!

Se possível, faça um cadastro ou lista e lembre-se de registrar cada pessoa que será atendida, inclusive dentro da mesma família!

## Conheça algumas das demandas mais frequentes:

### REGULARIZAÇÃO MIGRATÓRIA

- Demandas relacionadas à documentação migratória, como o Registro Nacional Migratórios (RNM), os “Protocolos” e outros, que são tidos como documentos oficiais de identificação dessas pessoas no Brasil. A competência de emitir esses documentos é da Polícia Federal, o CRAI apoia na organização dos formulários, declarações, cópias necessárias para fazer o pedido e na orientação das formas disponíveis de regularização a depender do caso. Lembre-se que para acesso a serviços e direitos, a diretriz é garantir o atendimento ainda que a pessoa não possua esses documentos e apresente cédula do seu país de origem ou passaporte. Para melhor viabilização da ação com o CRAI Móvel, é interessante ter uma ideia do tipo de demanda do grupo, porém, não saber a demanda não impede necessariamente a articulação da ação.
- 

### DOCUMENTOS BRASILEIROS

- Via de regra, CPF, CTPS Digital, Certidão de Nascimento para filhos/as nascidos no Brasil e outros documentos nacionais são até mais simples de emitir do que a documentação migratória e podem ser emitidos, na maioria dos casos, com documentos do país de origem. Esses procedimentos podem ser feitos pelo seu serviço, mas se encontrar algum obstáculo, o CRAI ou serviços especializados podem apoiar.
-

**SITUAÇÕES DE  
EXPLORAÇÃO  
(TRÁFICO DE  
PESSOAS, TRABALHO  
ESCRAVO E OUTRAS)**

- As situações de exploração acontecem em todo o Brasil, mas na cidade de São Paulo afetam desproporcionalmente as pessoas migrantes. Apesar de ser um trabalho bastante especializado, serviços, instituições e organizações nos territórios têm um papel central no atendimento desses casos. O mais importante é manter o vínculo com as pessoas submetidas a essas condições, atender suas demandas sociais - priorizando a segurança e integridade das pessoas - e coletar o maior volume de informações detalhadas sobre a situação. Compete às autoridades (Inspeção do Trabalho, Ministério Público, sistema de justiça, etc.) qualificar ou não a situação de exploração, com base nas informações apresentadas. O CRAI pode apoiar com conhecimento especializado.
- 

**ABRIGO (VAGAS  
TEMPORÁRIAS)**

- Vagas em Centros de Acolhida para pessoas que perderam suas moradias são de competência da rede socioassistencial do município. O CRAI não presta esse serviço. A demanda deve ser encaminhada ao CREAS ou CENTRO POP mais próximo.
-

**ACESSO A SERVIÇOS,  
PROGRAMAS E  
BENEFÍCIOS SOCIAIS**

- O acesso a serviços deve ser garantido em condições de igualdade independentemente da nacionalidade ou documentação. Caso migrantes estejam com problemas para acessar uma unidade de saúde, educação, assistência social ou serviços como estes, o próprio território pode incidir sobre o caso, valendo-se dos princípios da Constituição Federal (art. 5º), da Lei de Migração (art. 4º) e da Política Municipal para a População Imigrante (Lei Municipal 16.478/2016). O CRAI pode dar orientações especializadas e apoiar no atendimento de casos complexos.
- 

**VIOLÊNCIA BASEADA  
EM GÊNERO OU  
ORIENTAÇÃO  
SEXUAL**

- Esses casos devem ser conduzidos de acordo com os padrões, protocolos e fluxos da rede ou do próprio território, sempre priorizando a segurança e integridade da pessoa atendida. Os trâmites relacionados à regularização migratória geralmente são secundários nestes casos. O trabalho intercultural é extremamente relevante. O CRAI pode dar orientações especializadas e apoiar no atendimento de casos complexos, bem como apoiar em atividades de prevenção ou sessões informativas.
-

## ATENDIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

- O Estatuto da Criança e do Adolescente aplica-se sem distinção a crianças nacionais e migrantes. Casos de guarda e acolhimento institucional devem ser acompanhados pela Defensoria Pública do Estado, Vara da Infância e Juventude, Conselhos Tutelares e todos do Sistema de Garantia de Direitos. Aspectos específicos da infância e juventude migrante devem ser trabalhados sob uma perspectiva intercultural e podem ter apoio especializado do CRAI.
- 

## MORADIA

- Migrantes enfrentam barreiras desproporcionais para acessar o mercado imobiliário, por isso há alta incidência de migrantes em moradias informais, ocupações e outras. Quando há conflito, reintegração de posse ou despejo, os casos devem ser conduzidos de forma intersetorial. Órgãos como a Defensoria Pública do Estado e o Núcleo de Solução de Conflitos Fundiários da Secretaria Municipal de Habitação podem ser acionados. O CRAI pode dar orientações especializadas e apoiar na abordagem de moradias irregulares com presença importante de emigrantes.
-

## **XENOFOBIA E RACISMO**

- Migrantes podem ser alvo de atitudes racistas e xenofóbicas. A xenofobia pode ser descrita como aversão à convivência próxima com estrangeiros, comunidades imigrantes e alteridades internas à nação. Ocorre a partir de ideias essencializadas e valoradas negativamente da diferença cultural, linguística, religiosa ou racial.

São exemplos de discriminações xenofóbicas: Menosprezar a origem da pessoa e seus hábitos culturais; Negar serviços por causa da origem ou cultura da pessoa; Pagar salário inferior ao de outras pessoas que exercem a mesma função, pelo fato da pessoa ser migrante; Cobrar tarifas e valores inexistentes por um determinado serviço ou bem.

A xenofobia se enquadra na lei de injúria racial, e pode ser denunciada na Ouvidoria de Direitos Humanos, disque 100 ou no 156. O CRAI também coleta denúncias de racismo e xenofobia.

---



# → COMO POSSO ORGANIZAR A VINDA DO CRAI MÓVEL PARA TORNÁ-LA MAIS EFICAZ?

## Escolha o local da ação

Para garantir um correto funcionamento da Unidade Móvel do CRAI, o local e estrutura disponíveis são muito importantes. Podemos fazer a ação em duas modalidades: no **EQUIPAMENTO** ou na **VIA PÚBLICA**.

No caso de ações em **SERVIÇOS** ou **EQUIPAMENTOS PÚBLICOS**:

- Estacionamento com espaço para fluxo de pessoas (6 m. x 2.30 m. x 2.50 m. (altura), com espaço lateral de uns 3 m. de largura x 6 m. para o atendimento e fluxo).
- Tomada elétrica perto da Van.
- Banheiro para a equipe e o público
- Local para refeição para a equipe
- Local coberto em caso de chuva ou sol forte.
- É interessante que haja salas disponíveis em caso de necessidade de atendimento individual especializado.

No caso de ações em **VIAS E LOCAIS PÚBLICOS** (Praças, parques, ruas, quadras, etc.):

- Estacionamento com espaço para fluxo de pessoas (6 m. x 2.30 m. x 2.50 m. (altura), com espaço lateral de uns 3 m. de largura x 6 m. para o atendimento e fluxo).
- Tomada elétrica perto da Van. Na falta de tomada, a viabilidade da ação estará sujeita à disponibilidade do gerador do CRAI Móvel
- Banheiro para a equipe e o público
- Local para refeição para a equipe
- Local coberto em caso de chuva ou sol forte.
- Espaço seguro (Preferência para ações em lugares conhecidos, fácil acesso, com circulação de pessoas e boa iluminação, etc.)

# Articule e convide outros parceiros, se possível

Para aproveitar a mobilização da população, **é interessante acionar outros parceiros para comporem junto das ações do CRAI Móvel**, pois é provável que essa população tenha outras demandas que não são atendidas pelo CRAI. Além disso, é uma boa oportunidade para promover acesso a esses equipamentos que por vezes são difíceis de acessar.

Seguem alguns exemplos de unidades móveis e instituições que podem ser acionada dentro do território da ação:

- CRAS;
- UBS;
- CAPs;
- SASF;
- Escolas da rede pública e privada;
- CATe: para ações voltadas para empregabilidade e trabalho decente;
- Ônibus lilás: para ações voltadas para atendimento da mulher;
- Unidade LGBTQIA+;
- DPE: processos jurídicos de família, cível, criminal;
- DPU: migração e questões relacionadas à justiça federal.

Além dos equipamentos, encorajamos o **contato e convite de outros atores do território**: vizinhos, associações de bairro, etc.

## Divulgue com tempo a ação

Para que haja adesão do público à ação, sugerimos que as atividades seja divulgada no mínimo, com **duas semanas** de antecedência. Coloque informações como **data, horário, serviços ofertados, custo gratuito da ação**, e que migrantes serão atendidos independentemente da situação documental. **Divulgue nas instituições parceiras**, informando escolas e outros serviços; Não se esqueça dos **canais informais de comunicação** (redes sociais e ferramentas como WhatsApp)!

## Faça com que a sociedade civil se envolva na organização!

Na nossa experiência, quando grupos, famílias ou a comunidade migrante se envolvem desde o começo no planejamento da ação, há uma **maior adesão**, a **divulgação é mais efetiva**, e há mais chances de **resolver de fato** as demandas dessa população.

Além disso, esse contato pode resultar em um **vínculo** com a sua instituição que pode facilitar o acompanhamento das demandas e ampliar o acesso dessa população às políticas públicas.

Quando existem **grupos ou coletivos organizados**, o contato pode ser mais simples, pois normalmente há uma certa organização interna ou reuniões periódicas que facilitam a comunicação. Alguns exemplos são: coletivos de mulheres, associações de residentes, grupos culturais e artísticos.

# SUGESTÃO DE TABELA DE CADASTRO

NOME	NACIONALIDADE	TEM DOCUMENTO MIGRATÓRIO?	TEM CPF?	DEMANDA(S)

# Atuações do CRAI/SP

---

## CRAI Móvel



Atendimento itinerante do CRAI/SP nos diversos territórios da cidade. Para saber da programação do CRAI Móvel, acesse o link: <http://bit.ly/craimovel> , ou através do QR Code ao lado.



---

## Portas Abertas Português para Imigrantes

**Curso gratuito de português** para imigrantes da Prefeitura de São Paulo em escolas da cidade.

Para mais informações, acesse o link: <https://bit.ly/portasabertasportuguesparaimigrantes>

---

## CRAI Ocupa

Acompanhamento de Ocupações e de seus moradores e moradoras imigrantes na cidade de São Paulo.



Endereço

**Rua Major Diogo, 834 - Bela Vista**

(próximo ao metrô São Joaquim - 1km)



Telefones fixos

**(11) 2361-5069 / (11) 2631-3780**



Horário de funcionamento

**Segunda a sexta, 8h às 18h**



E-mail

**crai@sefras.org.br**



WhatsApp

**(11) 98555-0981 / 98555-0218**

