



Fundação Gol de Letra

CÓDIGO DE CONDUTA DE COLABORADORES EM CONTATO COM OS
PARTICIPANTES DOS PROGRAMAS

Maio / 2021

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141- Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



Sumário

Apresentação.....	3
Definições conceituais importantes	4
Infância e Juventude	4
Cidadania.....	5
Violência	6
Ética	9
Direitos da Criança e do adolescente	9
Responsabilidades dos colaboradores em relação a este código	11
Sugestões para incentivar uma conduta ética e positiva	11
Como os profissionais devem agir na rotina em casos de violência.....	12
a) Violência Autoprovocada/Auto Infligida:.....	12
b) Violência Interpessoal, doméstica/intrafamiliar:.....	13
c) Violência Interpessoal, extra familiar/comunitária:.....	13
d) Violência Física:	14
e) Violência Psicológica/Moral:	15
f) Tortura e Violência Sexual:	15
g) Tráfico de seres humanos e Violência Financeiro-Econômica:	15
H) Negligência/Abandono:.....	15
I) Trabalho Infantil:.....	16
J) Violência por Intervenção legal:.....	16
Como tratar as informações da Fundação Gol de Letra.....	16
Agindo de forma profissional e ética	17
A quem recorrer em caso de problemas?	18
Anexos	21



Apresentação

Na Fundação Gol de Letra, nossa missão é promover a educação integral de crianças, adolescentes e jovens por meio de esporte, cultura e formação para o trabalho.

Para o cumprimento desta missão focamos nossas ações nos seguintes princípios:

Aprender – foco na construção de conceitos, habilidades e posturas sociais que possam impactar positivamente os participantes, suas famílias e o entorno de sua convivência, pois assim, a aplicação destas aprendizagens em contextos vulneráveis pode promover transformações sociais e culturais afirmativas.

Conviver – Foco no desenvolvimento da solidariedade, do respeito e da ética. Agindo desta forma, o ser humano é capaz de criar laços sociais duradouros e capazes de promover equidade e paz.

Multiplicar - Foco na disseminação de conhecimentos e atitudes positivas, onde os participantes e suas famílias podem compartilhar experiências transformadoras, inspirando outras pessoas a buscarem a educação como instrumento prioritário de mudança social.

Este código de conduta tem como função organizar as ações diárias dos colaboradores da Fundação Gol de Letra, inspirando-os a pensar e agir de acordo com as leis de proteção à infância e à juventude em vigor no Brasil.

É importante considerar que o ambiente de trabalho, com as crianças, os adolescentes e os jovens, está, cada vez mais, sujeito às interferências sociais e culturais do mundo adulto, da tecnologia e das condições socioeconômicas presentes na integração quase instantânea entre as diferentes sociedades no mundo. Com isso, os riscos à integridade de crianças, adolescentes e jovens crescem exponencialmente, nos fazendo refletir sobre as melhores e mais justas condutas a serem tomadas quando se fala em garantia de direitos para estes indivíduos.

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141- Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



Desta forma, este documento busca um diálogo direto com os colaboradores da Fundação Gol de Letra, assim como estabelece os padrões que devem ser seguidos para garantir proteção integral aos participantes dos programas sociais da instituição.

Definições conceituais importantes

Nesta seção daremos destaque a conceitos fundamentais que nortearão a construção das condutas éticas dos colaboradores Gol de Letra no atendimento aos participantes dos programas institucionais.

Estas definições colaboram para a identificação de fatores de risco que podem afetar crianças e adolescentes em sua rotina diária, assim como colaboram para a construção de visão mais crítica, por parte da equipe, sobre as questões presentes na rotina da instituição.

Infância e Juventude

Segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente:

*Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente, aquela entre doze e dezoito anos de idade.*¹
(Estatuto da criança e do adolescente).

Segundo a Organização das Nações Unidas:

As Nações Unidas definem “juventude” como *peçoas entre as idades de 15 e 24 anos*. No entanto, sabemos que a experiência de ser jovem pode variar enormemente em todo o mundo, e que “juventude” é, muitas vezes, uma categoria fluída e mutável.²(UNESCO)

¹ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm

² <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/youth/>



Como é possível perceber, os indicadores que estabelecem os padrões legais de infância, adolescência e Juventude são ligados à faixa etária dos indivíduos, contudo, de acordo com as influências sociais e culturais sofridas por estes indivíduos este padrão pode ser alterado e os comportamentos, acessos, linguagens e riscos tornam-se variáveis, exigindo maior atenção das autoridades, educadores e familiares com os processos de formação e garantia de direitos de crianças, adolescentes e jovens.

É importante compreender estas etapas da vida humana como períodos de transição, amadurecimento, inserção gradual na cultura social vigente e, para isso, é necessário que criemos espaços de experimentação, aprendizagem e desenvolvimento seguros, organizados, e diversos, pois desta forma, o processo educativo amplia as habilidades de pensar, agir e sentir dos indivíduos.

Cidadania

Diz a constituição federal do Brasil³, que:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania;

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político.

³ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm



Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]

Isto exposto fica claro que o conceito de cidadania garante aos indivíduos o acesso aos direitos políticos, civis e sociais previstos nas leis do país, e, com isso, conhecer tais direitos, ter acesso e garantia de cumprimento dos mesmos, faz com que as pessoas tenham pleno dispôr de sua cidadania.

Todos e todas nascem cidadãos e cidadãs, contudo, nem todas as pessoas acessam de fato seus direitos e, com isso, são privados de sua cidadania plena.

Organizações como a Fundação Gol de Letra existem para promover consciência e acesso aos direitos do cidadão, a partir daí, nosso dever é lutar de forma ética e constante pelo cumprimento das garantias de direitos de todos os indivíduos que nos acessam, e isto se torna objetivo primeiro de nosso trabalho.

Violência

Violência é definida pela Organização Mundial da Saúde⁴ como "*o uso intencional de força física ou poder, ameaçados ou reais, contra si mesmo, contra outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resultem ou tenham grande probabilidade de resultar em ferimento, morte, dano psicológico, mal-desenvolvimento ou privação*",

São vários os tipos de violências, que segundo o Centro Estadual de Vigilância em Saúde do Rio Grande do Sul⁵, seguindo definições da Organização Municipal de Saúde (OMS), podem ser classificadas como:

a) Violência Autoprovocada/Auto Infligida: tentativas de suicídio e suicídios.

⁴ Krug et al., World report on violence and health, Organização Mundial da Saúde, Genebra. 2002. ISBN 9241545615 (em inglês)

⁵ <https://www.cevs.rs.gov.br/tipologia-da-violencia>



b) Violência Interpessoal, doméstica/intrafamiliar: Considera-se violência doméstica/intrafamiliar a que ocorre entre os parceiros íntimos e entre os membros da família, principalmente no ambiente da casa, mas não unicamente.

c) Violência Interpessoal, extrafamiliar/comunitária: A violência extrafamiliar/comunitária é definida como aquela que ocorre no ambiente social em geral, entre conhecidos ou desconhecidos. É praticada por meio de agressão às pessoas, por atentado à sua integridade e vida e/ou a seus bens.

A OMS estabelece também distinções sobre as naturezas da violência, sendo elas:

a) Violência Física: Também denominada sevícia física, maus-tratos físicos ou abuso físico. São atos violentos, nos quais se fez uso da força física de forma intencional, não-acidental, com o objetivo de ferir, lesar, provocar dor e sofrimento ou destruir a pessoa, deixando, ou não, marcas evidentes no seu corpo

b) Violência Psicológica/Moral: É toda forma de rejeição, depreciação, discriminação, desrespeito, cobrança exagerada, punições humilhantes e utilização da pessoa para atender às necessidades psíquicas de outrem. O bullying é outro exemplo de violência psicológica, que se manifesta em ambientes escolares ou outros meios, como o cyberbullying.

c) Tortura: É o ato de constranger alguém com emprego de força ou grave ameaça, causando-lhe sofrimento físico ou mental com fins de obter informação, declaração ou confissão da vítima ou de terceira pessoa;

d) Violência Sexual: É qualquer ação na qual uma pessoa, valendo-se de sua posição de poder e fazendo uso de força física, coerção, intimidação ou influência psicológica, com uso ou não de armas ou drogas, obriga outra pessoa, de qualquer sexo e idade, a ter, presenciar, ou participar de alguma maneira de interações sexuais ou a utilizar, de qualquer modo a sua sexualidade, com fins de lucro, vingança ou outra intenção.

e) Tráfico de seres humanos: Inclui o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento de pessoas, recorrendo à ameaça, ao rapto, à fraude, ao engano, ao abuso de

www.goldeletra.org.br



autoridade, ao uso da força ou outras formas de coação, ou à situação de vulnerabilidade, para exercer a prostituição, ou trabalho sem remuneração, incluindo o doméstico, escravo ou de servidão, casamento servil ou para a remoção e comercialização de seus órgãos, com emprego ou não de força física.

f) Violência Financeiro-Econômica: É o ato de violência que implica dano, perda, subtração, destruição ou retenção de objetos, documentos pessoais, instrumentos de trabalho, bens e valores da pessoa atendida/vítima.

g) Negligência/Abandono: É a omissão pela qual se deixou de prover as necessidades e cuidados básicos para o desenvolvimento físico, emocional e social da pessoa atendida/vítima.

h) Trabalho Infantil: É o conjunto de ações e atividades desempenhadas por crianças (com valor econômico direto ou indireto) inibindo-as de viver plenamente sua condição de infância e adolescência. Refere-se a qualquer tipo de atividade efetuada por crianças e adolescentes de modo obrigatório, regular, rotineiro, remunerado ou não, em condições por vezes desqualificadas e que põem em risco o seu bem-estar físico, psíquico, social e moral, limitando suas condições para um crescimento e desenvolvimento saudável e seguro.

i) Violência por Intervenção legal: Trata-se da intervenção por agente legal público, isto é, representante do Estado, polícia ou de outro agente da lei no exercício da sua função.

Além dessas classificações, a violência pode ser definida considerando a qual grupo ou pessoa ela é direcionada: mulheres, crianças, idosos, indígenas, deficientes, população LGBT, etc.

Diante de tais definições é vital que os colaboradores da Fundação Gol de Letra sejam radicalmente contra todo e qualquer tipo de violência, repudiando-os, e atuando para que não ocorram em nenhuma circunstância durante os atendimentos, e/ou em virtude dele.

Quando constatarem algum tipo de concretização de ato violento, é dever dos colaboradores buscar o serviço de assistência social da instituição para a comunicação do fato e encaminhamento adequado das soluções junto aos órgãos competentes.

www.goldeletra.org.br



Ética

Utilizamos esta palavra com muita frequência, como sinônimo de algo positivo, necessário para o estabelecimento da confiança e, indispensável à construção de relações humanas justas.

E de fato, ética tem relação com todos estes âmbitos. Ética e moral, por exemplo, se aproximam e se diferenciam na organização social humana. Ética é um conjunto de valores que orientam o comportamento humano na busca pelo bem-estar coletivo, pela igualdade e pelas relações justas. Já a moral é o conjunto de normas estabelecidas para a vida em sociedade considerando vários aspectos culturais, tais como comportamento, religião, condição econômica, dentre outros.

Construir um conjunto de valores justos, positivos e comprometidos com a coletividade é um passo importante para o cumprimento das regras sociais, sobretudo, as que tratam de justiça e proteção.

Na Fundação Gol de Letra buscamos a construção e a manutenção de uma ética coletiva que promova educação, proteção, garantia e acesso aos direitos dos participantes e seus familiares. Repudiamos qualquer ato que viole, exponha, explore ou ameace a integridade moral, física, afetiva e intelectual de nossas crianças, adolescentes e jovens.

Direitos da Criança e do adolescente

Em 1990 foi criado no Brasil o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), lei que garante a visão e o tratamento de crianças, adolescentes e jovens como sujeitos de direito, inclusive com prerrogativas especiais em função de sua condição de indivíduos em processo de desenvolvimento.

Esta visão legal sobre a infância e a juventude garante que estes indivíduos sejam tratados de forma específica visando garantir plenas condições de desenvolvimento, e protegendo-os de abusos promovidos a partir de atos violentos, de

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141- Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



exploração sexual, exploração laboral, privação de liberdade, de educação, saúde, lazer, dentre outros direitos.

Em seu texto, o ECA⁶ prevê que:

Art. 3º A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

Parágrafo único. Os direitos enunciados nesta Lei aplicam-se a todas as crianças e adolescentes, sem discriminação de nascimento, situação familiar, idade, sexo, raça, etnia ou cor, religião ou crença, deficiência, condição pessoal de desenvolvimento e aprendizagem, condição econômica, ambiente social, região e local de moradia ou outra condição que diferencie as pessoas, as famílias ou a comunidade em que vivem.

Art. 4º É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Art. 5º 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. 6º Na interpretação desta Lei levar-se-ão em conta os fins sociais a que ela se dirige, as exigências do bem comum, os direitos e deveres individuais e coletivos, e a condição peculiar da criança e do adolescente como pessoas em desenvolvimento.

Diante do exposto, nosso trabalho é uma busca permanente por garantir os direitos de educação, lazer, cultura e assistência social para o público infante juvenil e todos os colaboradores e colaboradoras devem atuar de modo a manter tal garantia, de

⁶ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm



forma ética, não violenta e voltada à criação de espaços acolhedores, seguros e promotores de uma cultura de diálogo, desenvolvimento e paz.

Responsabilidades dos colaboradores em relação a este código

- Ler, familiarizar-se e observar o conteúdo do Código para mantê-lo em pleno funcionamento nas ações cotidianas da Fundação Gol de Letra;
- Conhecer e seguir nossas políticas, princípios e valores;
- Reportar à coordenação, caso identifique, qualquer circunstância que possa violar as regras do deste código de conduta;
- Incentivar o respeito a essas disposições por todas as pessoas e organizações que se relacionam com a Fundação Gol de Letra;
- Cooperar em caso de apurações de potenciais infrações;
- Prestar informações quando solicitado para a solução de problemas relacionados ao que se dispõe este código;
- Não se envolver em situações de conflitos ou de imposição de seus interesses sobre as regras éticas da instituição;
- Familiarizar-se com as regras internas estabelecidas pela Fundação Gol de Letra, respeitando a hierarquia e as áreas envolvidas nas tomadas de decisões;
- Agir com tolerância zero à corrupção, violência, discriminação ou qualquer outro ato que se caracterize como ameaça à integridade de crianças, adolescentes, jovens e adultos;

Sugestões para incentivar uma conduta ética e positiva

- Criem um ambiente de respeito mútuo e inclusivo em todas as suas ações dentro da instituição;
- Encoraje seus colegas e, ou, equipes de trabalho a reportar suspeitas de irregularidades e a perguntar em caso de dúvidas;

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141- Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



- Ouça e responda às preocupações dos colaboradores quando estiver seguro para isso, caso não esteja, faça a ponte com sua coordenação, e, ou busque ajuda com os profissionais de serviço social;
- Faça sua parte para garantir um ambiente isento de retaliações em decorrência de denúncias, perguntas ou encaminhamento e mediações de conflitos;
- Ajude aos que possuem menos experiência, ou aos que apresentam mais resistência, a compreender as regras e valores estabelecidos pelo pela Gol de Letra e, encoraje-os a cumpri-los;
- Seja firme na defesa dos valores e princípios adotados Gol de Letra e, reconheça o comportamento daqueles que promovem a ética e a integridade.

Como os profissionais devem agir na rotina em casos de violência

Este código estabelece diretrizes para ações da equipe em relação a diferentes tipos de violências ou outros riscos aos quais crianças e adolescentes estejam expostos.

Como as equipes de educadores e assistentes sociais são as equipes em contato direto com as crianças, adolescentes e jovens, este conjunto de diretrizes se dirige imediatamente a estes profissionais, todos os demais profissionais das outras áreas, ao perceberem qualquer indício de algum dos pontos listados abaixo devem procurar imediatamente o serviço social para relatar o caso.

a) Violência Autoprovocada/Auto Infligida: ao perceber intenções, conversas, marcas corporais ou relatos de terceiros sobre suicídio, a equipe de educadores deve cuidadosamente abordar a criança ou adolescente em questão buscando identificar traços físicos ou depoimentos que confirmem a suspeita, sempre de forma reservada e sem exposição da criança e do adolescente. A conversa deve ser na busca por identificar algum tipo de problema que possa estar afetando o participante, sem necessariamente abordar a questão do suicídio diretamente. O educador deve se colocar à disposição para ouvir, conversar e dar apoio ao participante em questão. Após esta conversa o educador deve registrar a situação na plataforma de dados e reportar a situação ao serviço social.

www.goldeletra.org.br



O serviço social deve contatar a família em busca de mais informações e na intenção de oferecer assistência, encaminhando o caso, se necessário, à rede pública de atendimento médico psicológico. No decorrer do processo o serviço social acompanha o participante por meio de conversas, observações e outros encaminhamentos necessários à sua proteção.

b) Violência Interpessoal, doméstica/intrafamiliar: ao perceber ou receber relatos de violência doméstica o educador deve conversar com o participante para identificação dos fatos. Podem haver marcas, hematomas, ferimentos ou comportamentos não convencionais, como, por exemplo, isolamento, choro, irritação ou comportamento violento. Esta conversa deve ser reservada para não expor o participante. Após a conversa e a identificação dos fatos, o educador deve registrar o caso na plataforma de dados e deve relatar o caso aos assistentes sociais. O serviço social então, deve abordar a família para entendimento do caso, e se necessário, deve encaminhar a situação aos órgãos competentes como o Conselho Tutelar da Região, caso a situação apresente de fato recorrência ou ameaça iminente à criança ou adolescentes. Sempre recomendamos que a mediação com a família seja o meio preferencial de solução do conflito, evitando assim processos jurídicos, contudo, denúncias serão efetivadas caso a mediação não seja suficiente para a proteção da criança ou do adolescente em questão.

c) Violência Interpessoal, extrafamiliar/comunitária: quando a equipe de educadores perceber algum traço desta modalidade de violência, deve imediatamente relatar o caso ao serviço social, que por sua vez, vai contatar a família para identificação do caso e de suas conseqüências. Identificando riscos à criança, adolescente ou sua família, o serviço social acionará o Conselho Tutelar ou a autoridade policial competente para a garantia da integridade de todos os envolvidos. Conversar com crianças e adolescentes nesta situação é importante, caso o indivíduo esteja disponível para esta mediação, não devemos forçar a conversa e nem expor os envolvidos em virtude e possíveis desdobramentos comunitários do fato. Nunca é demais lembrar que o território onde atuamos é dominado pelo crime organizado, conta com forte presença de armamentos e vive sobre uma regra de imposição de força, tanto pelo Estado, via suas forças policiais, quanto pelo crime organizado. Este cenário coloca os moradores em

www.goldeletra.org.br



uma situação muito delicada no que tange à possibilidade de vinganças e retaliações, portanto, todo o encaminhamento deve ser feito de forma sigilosa, e segura para os envolvidos. Todo o processo deve ser registrado na plataforma de dados.

d) Violência Física: Quando ocorrerem casos de violência física oriundos da relação familiar, a equipe deve proceder conforme descrito no item B desta lista. Quando os casos de violência física ocorrerem entre participantes o processo é diferenciado. Não objetivamos punir ninguém como ferramenta educativa, em situações como esta é necessário que:

- Se acalme os envolvidos preservando sua integridade;
- Se retire os envolvidos dos espaços coletivos evitando sua exposição
- Se proceda à mediação por meio do diálogo, sem gritos, acusações ou palavras inadequadas;
- Busque – se identificar as causas do conflito, as possibilidades de ações a serem adotadas e uma solução conjunta entre os mediadores e mediados implicados no conflito, para que a situação não se repita;

Em casos menos graves, onde não haja conflito corporal intenso, é possível organizar a situação em roda de conversa com os demais membros da turma, assim, todos podem se responsabilizar pela solução dos conflitos que surgirem.

Em casos de reincidência, o processo de mediação deve sempre ser adotado, contudo, é possível que os envolvidos tenham uma perda temporária de direitos, como, por exemplo, ficarem afastados das atividades por um prazo determinado até que se reorganizem para voltar ao espaço coletivo.

Em todas as situações é necessário efetivar o registro na plataforma de dados. Da mesma forma, em todos os casos o serviço social emitirá comunicado escrito às famílias informando sobre o acontecido. Se a coordenação achar por bem conversar com os pais ou responsáveis dos envolvidos, o serviço social fará contato com as famílias para convocá-las a uma reunião que será feita com assistentes sociais e com a coordenação pedagógica do programa.

www.goldeletra.org.br



E equipe deve manter as conversas de forma calma, sem palavras inadequadas e sempre propondo soluções pacíficas.

e) Violência Psicológica/Moral: Deve-se evitar a todo custo o uso de apelidos, de expressões ofensivas ou estereotipadas durante o processo de trabalho. Ao perceber alguma atitude que possa ofender moralmente algum participante, a equipe deve intervir, de modo a demonstrar tolerância zero com tais comportamentos. Não podemos e nem devemos relativizar os comportamentos agressivos. Ao perceber algum participante sofrendo este tipo de violência, não exite em intervir. Comunique o fato à coordenação e ao serviço social. Na reincidência, o serviço social contatará a família de agressores e agredidos para uma mediação adequada. Sempre faça o registro na plataforma de dados.

f) Tortura e Violência Sexual: Nossa postura deve ser de tolerância zero em relação a estes fatos. Identificando tal situação a equipe relata ao serviço social que procederá à denúncia ao Conselho Tutelar e à autoridade policial. Lembre-se não devemos expor a vítima, ao perceber uma destas situações proteja a criança ou o adolescente, mantenha o sigilo adequado da situação e nunca faça comentários sobre o fato, estas situações devem ser tratadas pelos profissionais preparados e indicados pela lei brasileira.

Não duvide de relatos, não questione os sentimentos da criança ou do adolescente e não faça julgamentos precipitados, siga sempre o protocolo com o serviço social, inclusive siga as orientações deste setor sobre como registrar o caso na plataforma de dados.

g) Tráfico de seres humanos e Violência Financeiro-Econômica: estas não são modalidades comuns de violência com as quais lidamos em nossa rotina, contudo, podem ocorrer. Se a equipe notar algum indício, faça o registro na plataforma de dados e relate a situação ao serviço social. O serviço social deve contatar os envolvidos para avaliar que medidas devem ser tomadas, desde a mediação até a denúncia às autoridades competentes.

H) Negligência/Abandono: Se a equipe notar algum indício, faça o registro na plataforma de dados e relate a situação ao serviço social. Em se constatando a situação,

www.goldeletra.org.br



o serviço social fará a denúncia ao Conselho Tutelar e acompanhará o caso visando à proteção integral à criança ou adolescente envolvido.

I) Trabalho Infantil: Se a equipe notar algum indício, faça o registro na plataforma de dados e relate a situação ao serviço social. O serviço social deverá primeiramente contatar a família para uma mediação em que se retire a criança ou adolescentes da situação de trabalho ilegal. Caso a situação não seja resolvida mediante a mediação com a família, o caso deve ser denunciado ao Conselho Tutelar. É importante resgatar a hipótese da mediação antes da denuncia em virtude da realidade local, muitas famílias não possuem a compreensão adequada sobre a relação infância- juventude-trabaho. Há muita demanda por renda, e por vezes a família age desta forma, permitindo o trabalho por necessidade financeira grave, contudo, é nossa missão também educar e proteger a família, e é por este motivo que a mediação precede a denúncia.

II) Violência por Intervenção legal: Em caso de constatação de violência por intervenção do Estado, a equipe, social e pedagógica, incluindo a coordenação, deve avaliar o nível de exposição e risco da família e da criança ou adolescente atingidos. É importante que o serviço social faça a mediação com a família envolvida para conduzir a situação de forma segura, realizando a denuncia ao órgão mais ajustado à realidade do fato, Conselho Tutelar, Polícia ou Justiça comum. O serviço social deve acompanhar todos os desdobramentos do caso para garantir a integridade das pessoas envolvidas.

Como tratar as informações da Fundação Gol de Letra

- Todas as informações com as quais você lida em sua rotina de trabalho pertencem à Fundação Gol de Letra, portanto, não as utilize em benefício próprio ou de forma desconectada com sua finalidade institucional;
- Preserve em sigilo as informações sobre participantes, famílias, procedimentos e valores financeiros aos quais você tem acesso;
- Mantenha seus e-mails e documentos preservados do acesso de terceiros, eles são privados e devem permanecer assim;

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141- Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



- Não compartilhe senhas e ou perfis relacionados a Gol de Letra, estes dados dão acesso às informações da organização e são confiados a você;
- Não utilize as mídias Gol de Letra para finalidades pessoais e mantenha cuidado com comentários e postagens nestas mídias, tudo o que é publicado nestes canais deve contribuir com o trabalho, nunca devendo criar situações constrangedoras para a instituição e seus colaboradores;
- Sempre que comunicar algo relativo à Fundação Gol de Letra o faça com critério, certeza da informação e ética;
- Nunca divulgue dados sobre patrocinadores, sócios ou outros contribuintes, há uma política de imagem para todos os contratos fechados com a Gol de Letra e esta deve ser cumprida;
- Não copie ou digitalize documentos internos, mantenha-os sempre arquivados e seguros contra desvios ou desaparecimentos;

Agindo de forma profissional e ética

- Nunca se envolva amorosa ou sexualmente com alunos ou alunas dos programas Gol de Letra;
- Proteja os atendidos de qualquer forma de exposição, violência, constrangimento ou ato que possa violar sua integridade física, intelectual ou ética;
- Aja sempre colocando os interesses da Fundação Gol de Letra em primeiro lugar, para isso, conheça a missão e os valores da organização, assim você terá sempre um norteador de conduta na sua rotina de trabalho;
- Não se envolva em situações de conflitos de interesse pessoal;
- Busque tratar as pessoas de forma cordial e profissional, evite as informalidades excessivas;
- Trate o patrimônio da Fundação Gol de Letra como um ativo do seu trabalho, não como algo que o pertença pessoalmente;
- Represente a Gol de Letra de forma ética, responsável e profissional, evite comentários que possam fragilizar ou expor a Fundação e seus participantes;
- Não fale ou atue em nome da Fundação Gol de Letra, de seus instituidores ou patrocinadores sem autorização expressa;

www.goldeletra.org.br



- Mantenha sigilo das informações internas, comentários inadequados podem gerar prejuízos materiais ou morais às pessoas envolvidas;
- Se mantiver relações afetivas com colegas de trabalho, procure ser discreto e não coloque estes interesses acima dos interesses organizacionais;
- Mantenha um ambiente de paz e respeito, evite expressões e ações inadequadas ao espaço de trabalho;
- Não particularize a solução de problemas, há uma estrutura com pessoas qualificadas para atuar em todos os casos que demandam atenção;
- Tenha tolerância zero com qualquer tipo de violência ou ato de corrupção no ambiente de trabalho, se os perceber, converse com sua coordenação direta para a solução do problema;
- Busque nunca se calar diante de situações que possam prejudicar ou expor alguém, você não precisa se expor, busque sua coordenação direta e faça a denúncia sempre que necessário;
- Seja cuidadoso ao usar o uniforme da instituição, evite utilizá-lo em bares, boates ou em qualquer outro espaço desconectado com a missão da instituição;

A quem recorrer em caso de problemas?

- **Gerência de Projetos:** é responsável pela unidade e encaminha com as coordenações todos os processos de gestão do cotidiano e dos planos de trabalho. Você pode acessá-la para tratar de problemas relativos ao cotidiano, de suspeitas de qualquer tipo de assédio, e sempre que entender que a integridade da Fundação Gol de Letra esteja ameaçada, em qualquer âmbito por qualquer atitude inadequada praticada em suas dependências e, ou por seus colaboradores.
- **Coordenação sociopedagógica:** esta coordenação é responsável por todas as ações dos programas socioeducativos da Fundação Gol de Letra. Você pode procurá-la para relatar dificuldade com colegas de trabalho, problemas com participantes, famílias ou com terceiros que influenciem a rotina da instituição, como, por exemplo, parceiros e organizações comunitárias.

www.goldeletra.org.br

Av. Nova Cantareira, 5078 - Vila Albertina
02340-002 - São Paulo - SP
tel/fax: 11 2206-5520

Rua Carlos Seidl, 1141 - Caju
20931-004 - Rio de Janeiro - RJ
tel/fax: 21 3895-8998



- **Coordenação Administrativa:** Esta coordenação é responsável por todas as práticas operacionais, financeiras e jurídicas. Você também pode acessá-la para tratar de questões entre profissionais desta área e sua rotina.
- **Serviço Social:** É responsável legal por acolher e encaminhar todas as ações de proteção às crianças, adolescentes, jovens e famílias. Deve estar a par de todos os casos que envolvam o público. Você pode procurar o analista da área ou o assistente social de referência do seu programa.
- **Recursos Humanos:** É responsável por cuidar das relações de trabalho entre os profissionais da Fundação Gol de Letra. Procure o RH se algo estiver interferindo negativamente no cumprimento de seu contrato de trabalho.



Anexos

Desde a última atualização do documento, novas demandas surgiram e foi necessária a criação de documentação que acompanhasse a mudança da situação geral da sociedade brasileira e mundial, com a Pandemia de COVID-19, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e uma atualização em relação ao uso das redes sociais pelos funcionários envolvendo o público atendido.

Esses documentos complementares podem ser lidos nos links abaixo:

- Protocolo de Saúde e Segurança– COVID -19:
<https://www.goldeletra.org.br/wp-content/uploads/2020/10/Protocolo-Oficial-de-Retorno.pdf>
- Protocolo de Atendimento do Serviço Social – COVID-19:
<https://www.goldeletra.org.br/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-de-Atendimento-Servi%C3%A7o-Social-COVID19.pdf>
- Código de Conduta Colaboradores – Comunicação e Redes Sociais:
https://www.goldeletra.org.br/wp-content/uploads/2021/05/C%C3%B3digo-de-Conduta-Colaboradores_-Comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf
- Cartilha Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD:
<https://www.goldeletra.org.br/wp-content/uploads/2021/05/Cartilha-LGPD.pdf>