



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

# REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS MANUAL DE ATENDIMENTO

**CENTRO DE CIDADANIA LGBTI E CENTRO DE REFERÊNCIA E  
DEFESA DA DIVERSIDADE**



Rede de Atendimento de Direitos Humanos: Manual de atendimento  
Centro de Cidadania LGBTI e Centro de Referência e Defesa da  
Diversidade / Secretaria Municipal de Direitos Humanos e  
Cidadania; Coordenação de Políticas para LGBTI. – São Paulo  
(Cidade), 2021

1. Centro de Cidadania LGBTI. 2. Centro de Referência da  
Diversidade. 3. Políticas Públicas. I Secretaria Municipal de  
Direitos Humanos e Cidadania; II . Título

## **FICHA TÉCNICA**

### **Prefeitura do Município de São Paulo**

*Bruno Covas / Ricardo Nunes*

### **Secretaria Municipal de Direitos**

#### **Humanos e Cidadania**

*Ana Cláudia Carletto*

### **Coordenação de Políticas para LGBTI**

#### **(CPLGBTI)**

*Cassio Rodrigo*

### **Coordenadoria de Planejamento e Informação (CPI)**

*Raissa Monteiro Saré*

### **Concepção**

*Amanda Theodoro de Souza*

### **Organização**

*Amanda Theodoro de Souza*

*Larissa Diana Michelam*

### **Grupo de Trabalho**

*Cassia Pereira Azevedo*

*Cláudio Bartolomeu Lopes*

*Eduardo Luiz Barbosa*

*Fabiana Mara Esteca*

*Fe Maidel*

*Fernanda Rodrigues Nigro*

*Gabriella Santos Lima*

*Hanilton Medeiros*

*Isabel Pereira*

*Jeane Célia Santana Santos*

*Lucas Marchette Reis*

*Luiz Fernando Prado Uchôa*

*Maisa Aparecida Santos de Oliveira*

*Paulo Rogério da Silva Turnes*

*Ricardo Olimpio Bezerra*

*Rizanda Rodrigues*

*Thiago Soares dos Santos*

*Wilton Cruz*

### **Revisão Bibliográfica**

*Juliana Marques da Silva*

### **Assessoria de Comunicação (ASCOM)**

*Cesar Guerrero*

**Coordenador de Comunicação**

*Beto Cavalcante*

**Coordenador de Criação**

*Eliza Raquel Souza*

**Projeto Gráfico e Diagramação**

## APRESENTAÇÃO

A trajetória da Rede de Atendimento de Direitos Humanos em São Paulo é, ao mesmo tempo, longa e inovadora, com caminhos já traçados e outros ainda a serem abertos. Assim sendo, em 2021 celebramos os 31 anos da implantação do primeiro serviço municipal do Brasil a oferecer o atendimento integral às mulheres em casos de violência doméstica, Casa Eliane de Grammont. Também comemoramos os 15 anos do primeiro serviço especializado em prevenção e combate à LGBTfobia, o então Centro de Combate à Homofobia e Promoção da Cidadania LGBT, inaugurado em junho de 2006. Bem como a recente expansão e consolidação de uma rede mais ampliada e diversa de serviços atuantes na promoção e defesa de direitos de imigrantes e refugiados, pessoas idosas, população LGBTI+, pessoas desaparecidas, pessoas em situação de rua, de povos tradicionais e indígenas, além de mulheres e pessoas vítimas de racismo.

Por outro lado, a despeito dessa ampliação, percebemos nos últimos anos que não bastaria uma atuação setorial e especializada para atender e promover direitos humanos em uma metrópole complexa e desigual como São Paulo. Era necessário uma abordagem, um olhar, que considerasse a incidência e, muitas vezes sobreposições, dessas diversas vulnerabilidades na(o) cidadã(o) paulistana(o), ampliando ainda mais o abismo entre ela/ele e a garantia dos seus direitos.

Dessa forma, aproveitando o melhor de tudo do que havia sido construído nas últimas décadas, tomamos como missão a institucionalização, o fortalecimento e a integração desses serviços em uma Rede capaz de atuar de forma articulada, transversal e segundo uma perspectiva verdadeiramente interseccional. Assim formamos a Rede de Atendimento de Direitos Humanos e, junto com ela, tipificamos e produzimos as orientações e diretrizes para o seu funcionamento. Um trabalho para o qual foi essencial a contribuição e participação das(os) profissionais que atuam no atendimento à(o) cidadã(o) dos integrantes das coordenações finalísticas e áreas meio da Secretaria Municipal

de Direitos Humanos e Cidadania, bem como a consulta aos diversos materiais, normas e guias já produzidos no passado como a “Norma Técnica de Atendimento do Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo” (2011), primeiro instrumento de normatização de atendimento no serviço público municipal de direitos humanos, e o “Guia de Procedimentos para Atendimento à Mulheres em Situação de Violência” (2010).

O Manual de Atendimento do CENTRO DE CIDADANIA LGBTI (CCLGBTI) e do CENTRO DE REFERÊNCIA E DEFESA DA DIVERSIDADE (CRD) é fruto desse trabalho e consolida em um só lugar aquilo que é essencial para que possamos ofertar um atendimento qualificado à população. Seu principal objetivo é orientar os profissionais que atuam no equipamento, mas pode servir também às(aos) cidadãs(os) e a outros agentes públicos e privados que buscam nossos serviços, indicando com transparência, os parâmetros de funcionamento e fluxos de trabalho aplicados.

Esperamos assim, fortalecer a rede de profissionais e pessoas engajadas na construção de uma São Paulo mais justa, inclusiva e com serviços cada vez melhores para cidadã e cidadão paulistano!

Boa leitura!

**Ana Claudia Carletto**

***Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania***

## **AGRADECIMENTOS**

À toda a população LGBTI+ que resiste, cotidianamente, à discriminação, preconceito e violência e, com seus corpos, suas orientações sexuais e suas identidades de gênero têm contribuído para a formulação e fortalecimento das políticas públicas de promoção da equidade e da cidadania de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, mulheres transexuais, homens trans, intersexuais e todes demais.

Às equipes dos Centros de Cidadania LGBTI Norte, Sul, Leste, Oeste e do CRD Centro, que participaram ativamente dessa construção, e aos servidores e servidoras que atuam hoje ou que já passaram pela Coordenação de Políticas para População LGBTI, contribuindo direta, ou indiretamente para a realização e entrega deste importante trabalho. Que possamos seguir avançando na consolidação dos direitos da população LGBTI+ na cidade de São Paulo.

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b><i>NORMA TÉCNICA</i></b>	<b>12</b>
PERFIL DO EQUIPAMENTO	13
Contexto de criação do equipamento	15
Principais documentos e legislação de referência	16
Objetivos do equipamento	20
Princípios para o atendimento	21
Diretrizes para prestação dos serviços	22
Direitos da(o) cidadão que acessa o serviço e orientações	25
OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS	27
Serviços ofertados	27
Recursos necessários para oferta dos serviços	31
ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE	43
Diretrizes para atuação em rede	43
Potenciais parceiros para atuação em rede	44
SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	48
Supervisão	48
Monitoramento e Avaliação	48
<b><i>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO</i></b>	<b>50</b>
ATENDIMENTO INICIAL	51
Procedimento	51
Quadro síntese	53
Fluxogramas	53
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	54
ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A	
SERVIÇOS PÚBLICOS	55
Procedimento	55
Quadro síntese	57
Fluxogramas	58

PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS	59
Procedimento	59
Quadro síntese	61
Fluxograma	61
ACESSO E ACOMPANHAMENTO INTEGRAL PARA PESSOAS BENEFICIÁRIAS DO PROGRAMA TRANSCIDADANIA	62
INSCRIÇÃO NO PROGRAMA TRANSCIDADANIA	62
Procedimento	62
Quadro síntese	67
Fluxograma	68
INTEGRAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E DESLIGAMENTO	69
Procedimento	69
Quadro síntese	73
Fluxograma	74
ATIVIDADES COLETIVAS	75
Procedimento	75
Quadro síntese	76
Fluxograma	76
ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE	77
Procedimento	77
ANEXOS	79
REFERÊNCIAS	79

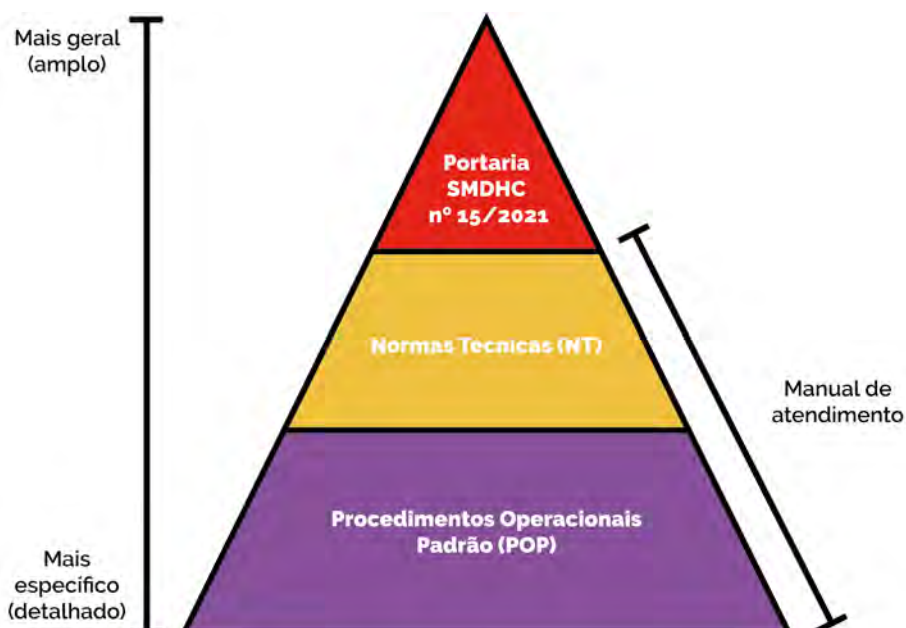


## INTRODUÇÃO

No presente manual apresentamos as diretrizes, parâmetros e orientações para o funcionamento do CENTRO DE CIDADANIA LGBTI (CCLGBTI) e do CENTRO DE REFERÊNCIA E DEFESA DA DIVERSIDADE (CRD). Para facilitar a leitura o material foi dividido entre a Norma Técnica (NT), que abrange a organização para gestão do serviço, do espaço e da atuação em rede, e os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que detalham a oferta dos serviços considerando as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 15 de 1 de Março de 2021, que tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São Paulo.

As orientações consolidadas neste manual não conseguem esgotar todos os desafios e rotinas que poderão surgir no dia-a-dia. Pretendem apoiar o trabalho das equipes de atendimento, a partir das demandas mais recorrentes aos serviços. Por isso é importante que seja lido e utilizado com a flexibilidade necessária para o atendimento das demandas complexas e multifacetadas da população atendida.

### DOCUMENTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO DE DIREITOS HUMANOS



Na Norma Técnica, é possível encontrar o perfil detalhado do equipamento e da equipe, contendo: principais documentos e legislação de referência, seus objetivos, princípios e diretrizes para o trabalho, o detalhamento sobre os recursos necessários para a oferta do serviço, as diretrizes e potenciais parceiros para atuação em rede, bem como orientações para supervisão, monitoramento e avaliação do serviço.

Nos Procedimentos Operacionais Padrão, as orientações são apresentadas por meio de descrições das atividades necessárias para o atendimento (Procedimentos)<sup>1</sup>, da consolidação das macroetapas da operação (Quadros sínteses) e de diagramas que indicam o processo de atendimento descrito considerando desde o acesso da(o) cidadã(o) ao serviço, até sua saída (Fluxogramas). O trabalho foi segmentado nas rotinas para:

**1) Atendimento inicial;**

**2) Atendimento especializado, nos casos de:**

**A.** Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços públicos em geral, tais como acolhimento institucional, programas de transferência de renda, saúde, educação;

**B.** Proteção e defesa em situações violações de direitos, especialmente em situações de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero.

**3) Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania:**

**A.** Inscrição no Programa;

**B.** Integração, acompanhamento e desligamento.

---

**1** Para as atividades de integração do serviço à rede local não são apresentados fluxogramas e quadros síntese devido a natureza do trabalho, que não prevê interação direta com a(o) cidadã(o).

**4)** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a divulgação sobre direitos, promoção do autocuidado, integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população LGBTI;

**5)** Ações de articulação e integração do serviço à rede local com formação e sensibilização de agentes públicos e apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a temática.

# NORMA TÉCNICA

## PERFIL DO EQUIPAMENTO

O Centro de Cidadania LGBTI (CCLGBTI) e o Centro de Referência e Defesa da Diversidade (CRD) são equipamentos públicos referenciados no atendimento especializado à população LGBTI+ com foco na defesa e promoção de direitos, bem como sua integração social, cultural, laboral e econômica. O CCLGBTI e o CRD também atuam na articulação com a rede local visando ampliar a visibilidade da temática de respeito à diversidade nas outras redes e serviços, ao mesmo tempo em que fornecem o apoio necessário para que os públicos-alvo dos serviços possam ter seu acesso a outras políticas públicas garantido.

A Unidade Móvel de Cidadania LGBTI atua como uma extensão do CCLGBTI nos territórios promovendo a divulgação do serviços e a busca ativa das demandas por acesso aos serviços. Nesse sentido, dadas as especificidades deste equipamento móvel, quando necessário, serão apresentados separadamente as orientações, procedimentos e fluxos para seu funcionamento. Quando não houver a especificação para ela, deve-se adotar a conduta e as orientações sugeridas para o CCLGBTI.

### **Públicos do equipamento<sup>2</sup>**

#### ***CCLGBTI***

- 1.** População LGBTI+;
- 2.** Agentes públicos e privados que atuam com a temática LGBTI;
- 3.** Familiares e responsáveis legais de crianças e adolescentes LGBTI.

---

**2** Nos casos em que o serviço for demandado por pessoas com idade inferior a 18 anos, crianças e adolescentes, deve ser ofertado o acolhimento inicial e avaliado o melhor encaminhamento, a partir de protocolo específico de atendimento a esse público, envolvendo os serviços e órgãos do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente.

### ***CRD***

1. População LGBTI+ em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos;
2. Familiares e responsáveis legais de crianças e adolescentes LGBTI;
3. Agentes públicos e privados que atuam com a temática LGBTI;
4. Homens e mulheres profissionais do sexo;
5. Pessoas vivendo e convivendo com HIV e Aids.

### **Horário de funcionamento**

#### ***CCLGBTI***

Segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

#### ***Unidade Móvel de Cidadania LGBTI***

O horário de funcionamento considera as especificidades do território de atuação considerando a maior possibilidade de alcance da população chave.

### ***CRD***

Segunda a sexta-feira, das 13h às 22h, com possibilidade de realização de atividades complementares em outros períodos ou aos fins de semana de acordo com a programação.

## Contexto de criação do equipamento

O Centro de Cidadania LGBTI nasceu a partir da experiência do Centro de Referência em Direitos Humanos de Prevenção e Combate à Homofobia – CCH, implantado em 2006 a partir de convênio firmado pela prefeitura com o Governo Federal e regulamentado pelo Decreto nº 52.652, de 16 de setembro de 2011 (revogado pelo decreto nº 58.079/2018) com os objetivos principais de prestar atendimento e acompanhamento à pessoas LGBTIs em casos de denúncias de discriminação e/ou violência fundamentada na orientação sexual e/ou identidade de gênero, estabelecer parcerias visando a defesa dos direitos humanos e promover a sensibilização sobre a temática. A reformulação do serviço que o transformou em CCLGBTI ocorreu em 2015, com a implantação de novos equipamentos em diferentes regiões da cidade e adoção de Unidades Móveis de Cidadania LGBTI para chegar aos locais mais distantes e garantir o acesso às políticas por essa população.

Paralelamente o CRD, foi inaugurado em 12 de março de 2008, fruto de uma parceria entre o poder público municipal, sociedade civil e união europeia, tendo como principal objetivo preencher a lacuna existente no atendimento especializado para a população LGBTI+ no âmbito da rede socioassistencial de serviços da cidade. O serviço ofertava a acolhida, orientação e encaminhamentos das demandas da população LGBTI+ através da articulação e referenciamento junto a equipamentos de saúde, educação, promoção de direitos e outros; configurando-se como uma proposta inovadora e inédita no âmbito da política de assistência social. Mais tarde, o serviço foi regulamentado pela Portaria nº 46/2010 da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) que o tipificou como Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade, permanecendo sob este formato até 2020. Em Janeiro de 2021, por meio do decreto nº 59.927 passou a fazer parte da Rede de Atendimento de Direitos Humanos, sob gestão da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania num esforço de reorganização administrativa visando a qualificação dos serviços para a população LGBTI+.

## **Principais documentos e legislação de referência**

### **INTERNACIONAL**

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948).

Princípios de Yogyakarta (2006).

### **FEDERAL**

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

Lei nº 11.340, de 07/08/2006 – Lei Maria da Penha, cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher.

Brasil Sem Homofobia: Programa de Combate à Violência e à Discriminação contra GLTB e Promoção da Cidadania Homossexual. Conselho Nacional de Combate à Discriminação da Secretaria Especial de Direitos Humanos. Ministério da Saúde, 2004. Brasil.

Relatório da oficina “Atenção Integral à Saúde de Mulheres Lésbicas e Bissexuais” realizada em Brasília de 23 a 25 de abril de 2014. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Ministério da Saúde. Brasil.

Portaria MS nº 2.836, de 1º de dezembro de 2011: Institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais (Política Nacional de Saúde Integral LGBT). Ministério da Saúde. Brasil.

Documento Homens gays e bissexuais: direitos, saúde e participação social, de 2016. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. Ministério da Saúde. Brasil.

Lei nº 8.662, de 7 de Junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.

Série assistente social no combate ao preconceito transfobia - caderno 4.



Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Gestão Tecendo na Luta a Manhã Desejada (2014-2017).

Orientações para o atendimento de pessoas trans no Conjunto CFESS-CRESS. Conselho Federal de Serviço Social/Conselhos Regionais de Serviço Social.

Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS nº 594, de 21 de janeiro de 2011: Altera o Código de Ética do Assistente Social, introduzindo aperfeiçoamentos formais, gramaticais e conceituais em seu texto e garantindo a linguagem de gênero.

Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS nº 785, de 22 de dezembro de 2016: Dispõe sobre a inclusão e uso do nome social da assistente social travesti e da/do assistente social transexual no Documento de Identidade Profissional.

Resolução Conselho Federal de Psicologia - CFP nº 001/99 de 22 de março de 1999. Estabelece normas de atuação para os psicólogos em relação à questão da Orientação Sexual".

Resolução Conselho Federal de Serviço Social – CFESS Nº 845, de 26 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre atuação profissional do/a assistente social em relação ao processo transexualizador.

Resolução Conselho Federal de Psicologia - CFP nº 1, de 29 de janeiro de 2018. Estabelece normas de atuação para as psicólogas e os psicólogos em relação às pessoas transexuais e travestis.

## **ESTADUAL**

Lei Estadual nº 10.948, de 05 de novembro de 2001 (atualizada até a Lei nº 15.082, de 10 de julho de 2013): Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual.

Lei nº 11.199, de 12 de julho de 2002. Proíbe a discriminação aos portadores do vírus HIV ou às pessoas com AIDS e dá outras providências.

Decreto Estadual nº 55.588, de 17 de março de 2010. Dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo e dá providências correlatas.

Resolução Secretaria de Administração Penitenciária - SAP nº11 de 30 de janeiro de 2014. Estabelece parâmetros de atenção à população travestis e transexuais presos(as).

Deliberação Conselho Estadual de Educação - CEE nº 125 de 30 de abril de 2014. Dispõe sobre a inclusão de nome social nos registros escolares das instituições públicas e privadas no Sistema de Ensino do Estado de São Paulo e dá outras providências correlatas.

## **MUNICIPAL**

Lei Municipal nº 17.301, de 24 de janeiro de 2020: dispõe sobre as sanções administrativas a serem aplicadas às práticas de discriminação em razão de orientação sexual e identidade de gênero.

Lei Municipal nº 13.178, de 17 de setembro de 2001: Institui o Programa Ação Coletiva de Trabalho do Município de São Paulo, e dá outras providências.

Lei Municipal nº 13.689, de 19 de dezembro de 2003: Dá nova redação a dispositivos da Lei nº 13.178, de 17 de setembro de 2001, que institui o Programa Ação Coletiva de Trabalho e dá outras providências, bem como altera sua denominação para Programa Operação Trabalho.

Decreto Municipal nº 44.484 de 10 de março de 2004: Regulamenta o Programa Operação Trabalho, instituído pela Lei nº 13.178, de 17 de setembro de 2001, com a redação dada pela Lei nº 13.689, de 19 de dezembro de 2003.

Decreto Municipal nº 55.874, de 29 de janeiro 2015: Institui o Programa Transcidadania, destinado à promoção da cidadania de travestis e transexuais em situação de vulnerabilidade social; altera disposições dos Decretos nº 44.484, de 10 de março de 2004, e nº 40.232, de 2 de janeiro de 2001.

Decreto Municipal nº 58.228, de 16 de maio de 2018: Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de travestis, mulheres transexuais e homens trans em todos os órgãos da Administração Pública Municipal Direta e nas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista municipais, bem como nos serviços sociais autônomos instituídos pelo Município, concessionárias de serviços públicos municipais e pessoas jurídicas referidas no artigo 2º, inciso I, da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que mantenham qualquer espécie de ajuste com a Administração Municipal.

Decreto Municipal nº 58.227, de 16 de maio de 2018: Confere nova regulamentação ao Programa Transcidadania, instituído pelo Decreto nº 55.874, de 29 de janeiro de 2015, bem como institui e inclui, no Calendário de Eventos da Cidade de São Paulo, o "Mês da Visibilidade Trans".

Portaria SMDet nº 34 de 24 de outubro de 2019: Aprova o Termo de Adesão e o Plano de Trabalho Modelo para fins de adesão ao Programa Operação Trabalho – POT por parte dos órgãos da Administração Municipal Direta, Indireta e entes vinculados do Município de São Paulo.

## Objetivos do equipamento

### **OBJETIVO GERAL**

Promover, sob a coordenação e supervisão da Coordenação de Políticas para LGBTI (CPLGBTI) da SMDHC, o acesso e garantia de direitos e a integração social, cultural, laboral e econômica da população LGBTI+ na cidade de São Paulo.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.** Promover o acesso a direitos e oportunizar o exercício da cidadania;
- 2.** Contribuir para a autonomia, independência e qualidade de vida da população LGBTI+;
- 3.** Fortalecer o convívio sócio comunitário;
- 4.** Fortalecer a articulação entre os serviços da rede de atendimento à população LGBTI+ e outros equipamentos ou parceiros nos territórios;
- 5.** Potencializar atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;
- 6.** Produzir dados e informações sobre a população atendida;
- 7.** Produzir estudos e pesquisas sobre a população LGBTI+ na cidade;
- 8.** Promover a qualificação de profissionais sobre a temática LGBTI;
- 9.** Promover a autonomia financeira, a elevação de escolaridade, a qualificação profissional e a preparação para o mercado de trabalho das travestis, das mulheres transexuais e dos homens trans em situação de vulnerabilidade social.

## Princípios para o atendimento

São princípios que devem ser obrigatoriamente observados pelas(os) agentes públicos envolvidas(os) na oferta dos serviços no âmbito do CCLGBTI, Unidade Móvel de Cidadania LGBTI e CRD, como norteadores de sua atuação e conduta:

- 1.** Defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana;
- 2.** Respeito à diversidade;
- 3.** Segurança e confidencialidade das informações sobre atendimentos e pessoas atendidas;
- 4.** Gratuidade do serviço sob qualquer circunstância;
- 5.** Não discriminação por motivo de raça, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, origem étnica ou social, procedência ou nacionalidade, atuação profissional – inclusive as ocupações não regulamentadas, religião, faixa etária, situação migratória ou outras condições;
- 6.** Promoção da liberdade e autonomia dos indivíduos;
- 7.** Incentivo à superação de situações de vulnerabilidade e violação de direitos;
- 8.** Defesa da igualdade de oportunidades;
- 9.** Transversalidade e interseccionalidade das dimensões de raça, gênero, orientação sexual, origem étnica ou social, procedência, e faixa etária nas políticas públicas;
- 10.** Transversalidade e articulação territorial das políticas públicas municipais;
- 11.** Incentivo e apoio à participação da população atendida nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- 12.** Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais na elaboração, execução, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- 13.** Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos

garantindo a comunicação linguística adequada e comunicação com redes de parceiros;

**14.** Transparência no atendimento e na comunicação junto à equipe e outros agentes envolvidos no trabalho;

**15.** Respeito ao princípio da interculturalidade;

**16.** Gestão democrática e participativa do equipamento, com compartilhamento entre equipe sobre demandas complexas e apoio mútuo para o trabalho.

## **Diretrizes para prestação dos serviços**

São regras e normas de conduta que deverão orientar e disciplinar a ação da equipe interdisciplinar na relação com o cidadão/cidadã:

**1.** Oferecer tratamento acolhedor e humanizado de forma digna, respeitosa e culturalmente adequada, considerando as especificidades de cada caso e cada pessoa, seja qual for a condição em que se apresente;

**2.** Criar ambiente propício para o atendimento, sem realizar qualquer tipo de julgamento, estabelecendo vínculo de confiança para que o cidadão ou cidadã consiga formular livremente sua manifestação, com objetivo de extrair fatos que possam elucidar sua demanda;

**3.** Garantir a informação sobre o nome e sobrenome civil, devendo sempre respeitar o nome social quando for o caso, assegurando-lhe o tratamento de acordo com a sua identidade de gênero autodeclarada;

**4.** Garantir privacidade do atendimento e sigilo das informações referentes à demanda apresentada, conforme normas e princípios éticos das categorias profissionais e a Lei Geral de Proteção de Dados;

**5.** Não permitir que a(o) cidadã(o) seja exposta(o) a fotografias ou gravações sem que haja sua permissão;

**6.** Nunca reter documentos originais e, caso necessário para avaliação e/ou análise, providenciar cópias, desde que tenha sua permissão;

**7.** Atentar para a coesão quanto às orientações fornecidas entre os membros da equipe multidisciplinar, evitando informações divergentes à

cidadã;

- 8.** Esclarecer sobre direitos e limites institucionais, e as possibilidades de condução para o caso em atendimento, nunca se comprometendo com ações que não sejam passíveis de acontecer, evitando falsas expectativas;
- 9.** Fornecer orientações efetivas e suficientes sobre sua demanda, bem como sobre prazos para resposta, quando encaminhados a outras instâncias;
- 10.** Pactuar com a(o) cidadã(o) as providências a serem adotadas diante das possibilidades de encaminhamentos apresentadas, respeitando sua liberdade de decisão;
- 11.** Orientar sobre os acessos a outras instâncias da rede de proteção e defesa, quando for o caso;
- 12.** Não se comprometer com garantias de contratação quando realizadas atividades e encaminhamentos para o mercado de trabalho;
- 13.** Não oferecer como saídas para atendimento o uso de recursos pessoais dos profissionais da equipe (dinheiro para condução, lanches, acolhimento, abrigo etc.), na tentativa de resolver situações emergenciais;
- 14.** Indicar os recursos oferecidos nos programas e políticas públicas existentes, realizando articulação com os provedores de serviço quando se tratar de caso emergencial em que há risco do perecimento do direito e risco de violação de direito na falta do acesso ao serviço público;
- 15.** Não encaminhar a pessoa para entidades privadas que exijam contrapartida pelo acesso a bem ou serviço, tais como frequentar culto e reuniões, prestação pecuniária ou atividades obrigatórias;
- 16.** Pautar a atuação na laicidade do estado e na natureza técnica do atendimento e das atividades, não realizando atividades de caráter religioso dentro do serviço e não recomendando aos cidadãos usuários do serviço que acessem especificamente qualquer religião a fim de respeitar o direito à liberdade religiosa.
- 17.** Nunca se comprometer a priorizar lugar nas filas de demandas dos serviços, pois são critérios previstos em cada serviço e devem ser respeitados;
- 18.** Para contato com a(o) cidadã(o) privilegiar sempre os meio de contato

institucionais do serviço, não fornecendo contato telefônico e redes sociais pessoais para o cidadão/cidadã, em qualquer hipótese, tão pouco como meio de coleta de provas dos argumentos expostos durante os atendimentos;

**19.** Recorrer, durante a atuação profissional técnica especializada, aos respectivos códigos de ética, normas técnicas e demais orientações dos conselhos profissionais.



## Direitos da(o) cidadã(o) que acessa o serviço e orientações

DIREITOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optar ou não pelo atendimento;</li> <li>- Escolher participar ou não de pesquisas;</li> <li>- Estar acompanhado(a) por pessoa de sua escolha nos atendimentos;</li> <li>- Ter interpretação de LIBRAS, se necessário e/ou requisitado;</li> <li>- Ter privacidade e sigilo preservados;</li> <li>- Ser informada(o) sobre as possibilidades de intervenção e ter liberdade de escolha sobre elas;</li> <li>- Ser tratada(o) com urbanidade e respeito no atendimento e protegida(o) de qualquer tipo de discriminação;</li> <li>- Ter sua boa-fé presumida;</li> <li>- Ser atendida(o) conforme agendamento prévio, ressalvados os casos de urgência;</li> <li>- Ver respeitadas as prioridades legais às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo quando houver fila;</li> <li>- Ter prazos e normas procedimentais cumpridos;</li> <li>- Ter sua saúde e segurança resguardadas, devendo ser adotadas as medidas neces-sárias para isso;</li> <li>- Ser atendido em serviços com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas;</li> <li>- Ser atendido com linguagem simples e compreensível, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar seus dados cadastrais;</li> <li>- Manter o serviço informado sobre novidades da situação apresentada;</li> <li>- Comunicar seu desligamento do serviço quando não mais lhe interessar o acompanhamento e/ou atendimento prestado;</li> <li>- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;</li> <li>- Fornecer as informações pertinentes, quando solicitadas, prestando informações verídicas relativas à manifestação e aos dados cadastrais;</li> <li>- Colaborar para a adequada prestação do serviço;</li> <li>- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Não ser exigida nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;</li><li>- Acompanhar e avaliar o serviço prestado;</li><li>- Ter acesso a informações, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;</li><li>- Ter suas informações pessoais protegidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;</li><li>- Acessar os arquivos referentes ao seu caso, respeitando as especificidades das categorias profissionais;</li><li>- Ser informada(o) sobre o período de manutenção de arquivos referentes ao seu caso;</li><li>- Ter atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral expedidos, quando solicitados;</li><li>- Receber informações precisas, tendo suas solicitações respondidas adequadamente.</li></ul>	
---	--

# OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

## SERVIÇOS OFERTADOS

Considerando o disposto na Portaria SMDHC nº 15/2021, os serviços ofertados pelo CCLGBTI são:

- 1.** Proteção e apoio para defesa de direitos da população LGBTI+, em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas para população LGBTI+;
- 3.** Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política da população LGBTI+;
- 4.** Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania;
- 5.** Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população LGBTI+;
- 6.** Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população LGBTI+ na cidade;
- 7.** Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática LGBTI+.

Paralelamente, pelo CRD devem ser ofertados:

- 1.** Proteção e apoio para defesa de direitos da população LGBTI+, em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero;
- 2.** Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas para população LGBTI+, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS;

3. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política da população LGBTI+, de profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS.
4. Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania;
5. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população LGBTI+, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS.
6. Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a população LGBTI+, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS na cidade;
7. Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática LGBTI, profissionais do sexo e pessoas vivendo e convivendo com HIV e AIDS na cidade.

## **FORMAS DE ACESSO**

Independentemente do perfil do usuário do serviço (cidadão ou agente público e privado) o serviço oferece como formas de acesso:

1. Encaminhamento/referenciamento por outros serviços da rede de atendimento local ou da Coordenação de Políticas para População LGBTI+, da SMDHC.
2. Procura espontânea presencial, por telefone, por canais de atendimento ao cidadão, carta, e-mail ou outros canais de comunicação;
3. Busca ativa no território através da Unidade Móvel LGBTI.

## **MODELO DE OFERTA DO ATENDIMENTO**

Esse grupo de serviços é ofertado através de 3 diferentes modelos de atendimento:

- 1.** Atendimento individual especializado interdisciplinar;
- 2.** Atividades coletivas;
- 3.** Articulação e sensibilização sobre o tema.

Para a viabilização de atividades coletivas poderão ser contratadas oficinas ou realizadas parcerias voluntárias com pessoas físicas ou organizações interessadas, desde que cumpridos os requisitos e formalizado termo de voluntariado com a SMDHC e a organização gestora. A Oferta dos serviços apresentados na matriz é detalhada no Procedimento Operacional Padrão (POP).

## MATRIZ DE SERVIÇOS - CCLGBTIs E CRD

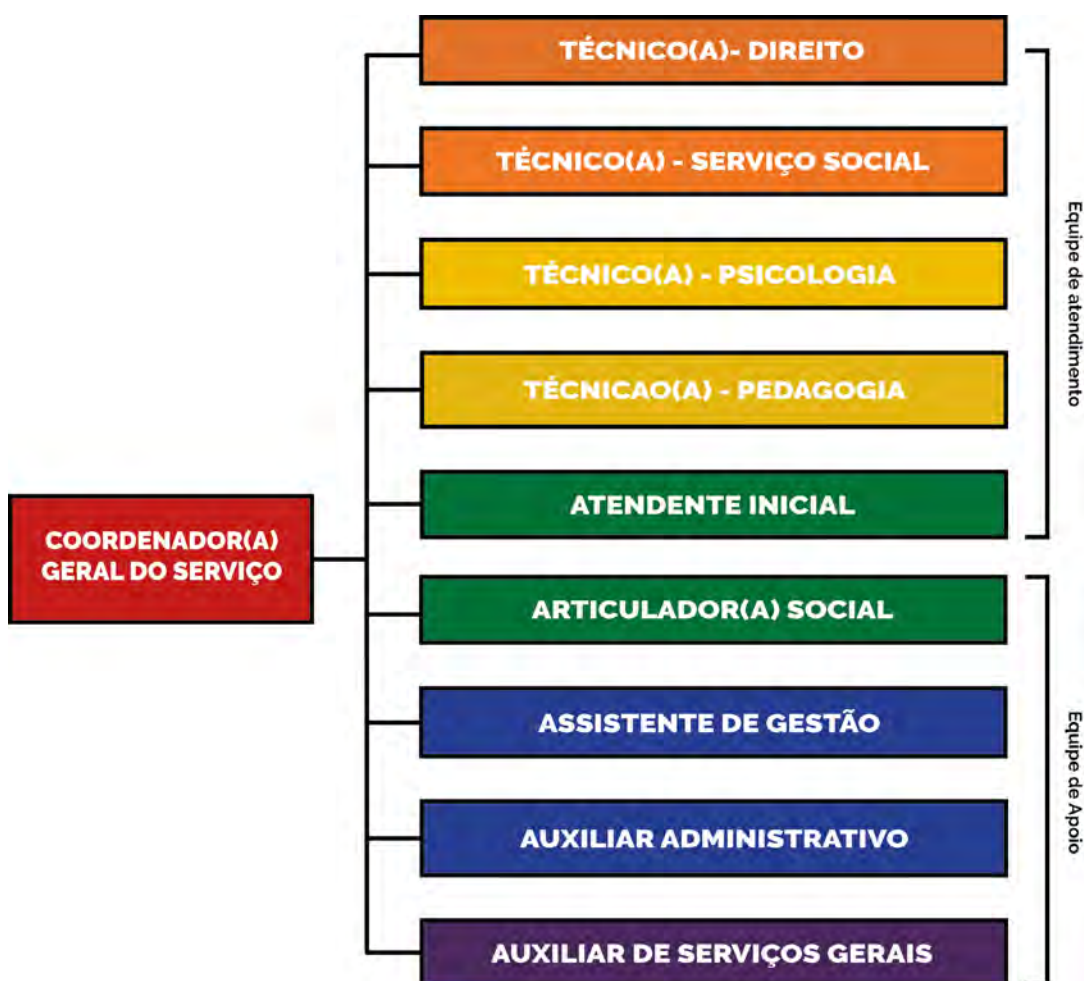
SOLICITANTE	DEMANDA	SERVIÇOS OFERECIDOS (RESPOSTAS)	AQUISIÇÃO DA USUÁRIA	MODELO DE OFERTA
Cidadã (o)	Acesso a serviços públicos	Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas	Informações sobre direitos, com apoio para acesso a serviços e políticas públicas	Atendimento individual especializado interdisciplinar
	Defesa em caso de violação de direitos	Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero	Informações sobre direitos, com apoio para acesso ao sistema de justiça	
	Atividades Coletivas (Oficinas / Eventos)	Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política	Ampliação do repertório socio-cultural e oportunidade para exercício da participação social e reflexão sobre a temática em espaço qualificado.	Atividades coletivas
		Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos	Conhecimento e reflexão sobre direitos	
	Programa Transcidadania	Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania	Reintegração social e o resgate da cidadania	Atividades coletivas e atendimento individual especializado e interdisciplinar
Agentes públicos e privados	Informação sobre o tema	Ações de articulação e integração do serviço à rede local com formação e sensibilização de agentes públicos e apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a temática.	Conhecimento/reflexão sobre a temática e as políticas municipais para os públicos atendidos	Articulação e sensibilização

## Recursos necessários para oferta dos serviços

### Equipe

As equipes do CCLGBTI e CRD serão multiprofissionais e preferencialmente compostas por profissionais LGBTI+ visando promover a melhor acolhida e a representatividade e identificação dos usuários do serviço.

#### ORGANOGRAMA DA EQUIPE - CCLGBTI



## PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenador(a) Geral do serviço	Ensino superior em ciências humanas e experiência comprovada na temática LGBTI e na coordenação de equipe. Preferencialmente com especialização em Gestão de Projetos Sociais, Políticas Públicas, Gestão de Parcerias ou Responsabilidade Social.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articular e promover a interlocução com a CPLGBTI;</li> <li>2. Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço e ações da Unidade Móvel LGBTI;</li> <li>3. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li>4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento;</li> <li>5. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros;</li> <li>6. Realizar formações e debates sobre a temática;</li> <li>7. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas.</li> </ol>	40H	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática LGBTI, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornecer suporte técnico a coordenação do serviço e equipe de atendimento especializado;</li> <li>2. Apoiar a elaboração e implementação do plano de ação do serviço;</li> <li>3. Produzir relatórios, a partir do banco de dados e de outras ferramentas de coletas de informação sobre o público atendido e atividades realizadas;</li> <li>4. Sistematizar processos, metodologia e fluxos de trabalho interno;</li> <li>5. Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil.</li> </ol>	40H	1
Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>6. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li>7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de serviço social vinculados ao serviço.</li> </ol>	30H	2

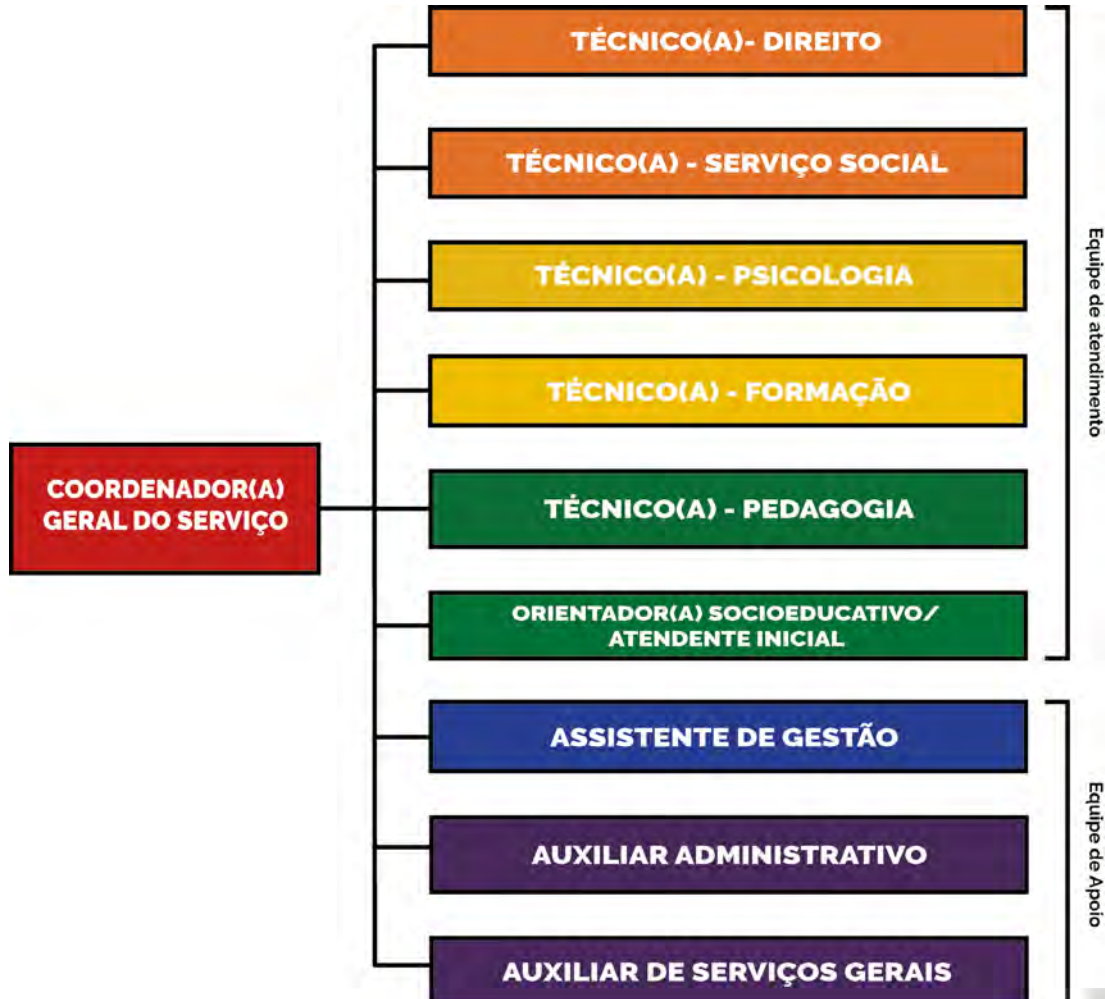


Técnico(a) - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência na temática de Direitos Humanos e Defesa de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de Direito vinculados ao serviço.</li> </ol>	40H	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de psicologia vinculados ao serviço.</li> </ol>	40H	2

Técnico(a) - Pedagogia	Ensino superior em Pedagogia ou Licenciatura em Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas pedagógicas em conjunto com a equipe interdisciplinar a fim de auxiliar no processo de aprendizagem e qualificação das pessoas atendidas;</li> <li><b>2.</b> Realizar o acompanhamento das atividades escolares e acadêmicas das pessoas beneficiárias do Programa Transcidadania, encaminhando-as para o sistema de ensino, apoiando sua matrícula, interlocução com a escola e na gestão das atividades.</li> <li><b>3.</b> Manter atualizado o banco de dados do Programa Transcidadania, elaborar relatórios sobre os atendimentos e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço e do Programa Transcidadania;</li> <li><b>4.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>5.</b> Realizar e participar de atividades de divulgação sobre direitos da população LGBTI+ quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>6.</b> Supervisionar o trabalho realizado pelos estagiários de pedagogia que compõem sua equipe, fornecendo-lhes o suporte necessário ao desempenho de suas atividades</li> </ol>	40H	1
Atendente Inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência em atendimento ao público e/ou secretariado.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar o primeiro atendimento e acolhimento dos(as) usuários(as) que acessam o serviço;</li> <li><b>2.</b> Agendar os atendimentos técnicos especializados;</li> <li><b>3.</b> Fazer a gestão de uso dos espaços e salas e do equipamento.</li> </ol>	40H	1
Articulador(a) Social	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática LGBTI e atendimento ao público.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Planejar e operacionalizar as atividades realizadas com a Unidade Móvel;</li> <li><b>2.</b> Supervisionar o trabalho realizado pela equipe em operação na Unidade Móvel;</li> <li><b>3.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) que acessam a Unidade Móvel para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>4.</b> Realizar a interlocução com demais serviços e articular, territorialmente, a operação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Elaborar relatórios sobre as atividades da Unidade Móvel e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço e CPLGBTI;</li> <li><b>6.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços.</li> </ol>	40H	1

Auxiliar de serviços gerais	Ensino fundamental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar a limpeza dos ambientes do equipamento;</li> <li>2. Fazer o controle dos materiais utilizados para o trabalho.</li> </ol>	40H	1
Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	Executar tarefas de caráter administrativo e atividades gerais que garantam o registro e o acompanhamento do trabalho realizado, tais como a redação e correspondência de documentos; organização do arquivo e controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe	40H	1
Equipe total				12

## ORGANOGRAMA DA EQUIPE - CRD



## PERFIL DA EQUIPE

FUNÇÃO	PERFIL DO PROFISSIONAL	ATRIBUIÇÕES DO CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTD
Coordenador(a) Geral do serviço	Ensino superior em ciências humanas e experiência comprovada na temática LGBTI e na coordenação de equipe. Preferencialmente com especialização em Gestão de Projetos Sociais, Políticas Públicas, Gestão de Parcerias ou Responsabilidade Social.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Articular e promover a interlocução com a CPLGBTI;</li> <li>2. Coordenar, supervisionar e orientar a equipe do serviço e ações da Unidade Móvel LGBTI;</li> <li>3. Elaborar e implementar, com a participação da equipe, o plano de ação do serviço;</li> <li>4. Fazer a gestão orçamentária e financeira do equipamento;</li> <li>5. Fazer a articulação com os serviços da rede local e parceiros;</li> <li>6. Realizar formações e debates sobre a temática;</li> <li>7. Produzir relatórios e manter atualizado banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas.</li> </ol>	40H	1
Assistente de Gestão	Ensino Superior em Ciências Humanas ou Sociais com experiência comprovada na temática LGBTI, em gestão de projetos com tratamento e análise de dados e informações e/ou atendimento ao usuário.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornecer suporte técnico a coordenação do serviço e equipe de atendimento especializado;</li> <li>2. Apoiar a elaboração e implementação do plano de ação do serviço;</li> <li>3. Produzir relatórios, a partir do banco de dados e de outras ferramentas de coletas de informação sobre o público atendido e atividades realizadas;</li> <li>4. Sistematizar processos, metodologia e fluxos de trabalho interno;</li> <li>5. Articular programas e projetos de integração local (acesso a direitos, serviços públicos, inserção no mercado de trabalho e geração de trabalho e renda) em parceria com outros órgãos e setores da sociedade civil.</li> </ol>	40H	1
Técnico(a) - Serviço Social	Ensino superior em Serviço Social, com inscrição regular no Conselho Regional de Serviço Social, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li>2. Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li>3. Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li>4. Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li>5. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>6. Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li>7. Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de serviço social vinculados ao serviço.</li> </ol>	30H	2



Técnico(a) - Direito	Ensino superior em Direito com inscrição regular na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), preferencialmente com experiência na temática de Direitos Humanos e Defesa de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de Direito vinculados ao serviço.</li> </ol>	30H	1
Técnico(a) - Psicologia	Ensino superior em Psicologia com inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia, preferencialmente com experiência comprovada no atendimento de pessoas LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas na sua área de especialidade em conjunto com a equipe interdisciplinar;</li> <li><b>2.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) para acesso a serviços e programas;</li> <li><b>3.</b> Realizar a interlocução com demais serviços para o atendimento;</li> <li><b>4.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>5.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>6.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>7.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de psicologia vinculados ao serviço.</li> </ol>	40H	2
Técnico(a) - Formação	Ensino superior na área de Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Orientar e encaminhar os(as) usuários(as) do Programa Transcidadania para acesso a serviços e programas de elevação da escolaridade;</li> <li><b>2.</b> Elaborar relatórios sobre o atendimento e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço;</li> <li><b>3.</b> Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li><b>4.</b> Realizar e participar de atividades sobre direitos da população LGBTI quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li><b>5.</b> Supervisionar e orientar as atividades dos estagiários de ciências humanas ou sociais</li> </ol>	40H	1

Técnico(a) - Pedagogia	Ensino superior em Pedagogia ou Licenciatura em Ciências Humanas ou Sociais, preferencialmente com experiência no atendimento ao público e na temática LGBTI.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atendimento especializado, identificando e orientando demandas pedagógicas em conjunto com a equipe interdisciplinar a fim de auxiliar no processo de aprendizagem e qualificação das pessoas atendidas;</li> <li>2. Realizar o acompanhamento das atividades escolares e acadêmicas das pessoas beneficiárias do Programa Transcidadania, encaminhando-as para o sistema de ensino, apoiando sua matrícula, interlocução com a escola e na gestão das atividades.</li> <li>3. Manter atualizado o banco de dados do Programa Transcidadania, elaborar relatórios sobre os atendimentos e fornecer suporte e informações para coordenação do serviço e do Programa Transcidadania;</li> <li>4. Participar da discussão de casos com os demais membros da equipe técnica e/ou com outros serviços;</li> <li>5. Realizar e participar de atividades de divulgação sobre direitos da população LGBTI+ quando solicitado pela coordenação do serviço ou pela CPLGBTI;</li> <li>6. Supervisionar o trabalho realizado pelos estagiários de pedagogia que compõem sua equipe, fornecendo-lhes o suporte necessário ao desempenho de suas atividades</li> </ol>	30H	1
Orientador(a) Socioeducati- vo/ Atendente inicial	Ensino Médio, preferencialmente com experiência de estudo ou trabalho na temática LGBTI e atendimento ao público.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoiar o desenvolvimento das atividades coletivas e fornecer orientação e apoio às pessoas atendidas</li> <li>2. Realizar o primeiro atendimento e acolhimento dos(as) usuários(as) que acessam o serviço;</li> <li>3. Agendar os atendimentos técnicos especializados;</li> <li>4. Fazer a gestão de uso dos espaços e salas e do equipamento.</li> </ol>	40H	4
Auxiliar de serviços gerais / Agente Operacional	Ensino fundamental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar a limpeza dos ambientes do equipamento;</li> <li>2. Fazer o controle dos materiais utilizados para o trabalho.</li> </ol>	40H	2
Auxiliar Administrativo	Ensino Médio (escolaridade mínima), preferencialmente com curso técnico na área administrativa e/ou experiência na função.	Executar tarefas de caráter administrativo e atividades gerais que garantam o registro e o acompanhamento do trabalho realizado, tais como a redação e correspondência de documentos; organização do arquivo e controle dos recursos de trabalho utilizados pela equipe.	40H	1
Equipe total				16

## FORMAÇÃO CONTINUADA

Às equipe dos serviços deve ser ofertada formação continuada pela SMDHC, por meio do Departamento de Educação em Direitos Humanos (DEDH) e pela Coordenação de Políticas para LGBTI. Não obstante, recomenda-se que a equipe do serviço também busque seu constante aprimoramento, por meio de cursos, treinamentos e atividades.

São consideradas temáticas prioritárias para treinamento e formação da equipe:

TEMAS
Gestão de serviços: gestão de equipe, gestão de parcerias, metodologias de monitoramento e avaliação do serviço.
Política de Atendimento ao Cidadão: noções sobre atendimento ao público, especificidades do atendimento a populações vulneráveis, fluxos de atendimento e encaminhamento.
Educação em Direitos Humanos: Metodologias para disseminação da cultura de Direitos Humanos.
Direitos Humanos na administração pública municipal e a rede de serviços de proteção e defesa de direitos.
Temas de Direitos Humanos.



## Infraestrutura

### LOCAL DE OFERTA DE SERVIÇO

O CCLGBTI e o CRD poderão funcionar em imóvel próprio ou locado pelo poder público, bem como Imóvel próprio, locado ou cedido pela organização gestora ou serviços e equipamentos públicos parceiros.

### AMBIENTES / MOBILIÁRIO BÁSICO - CCLGBTI e CRD

**Recepção:** ambiente de entrada no serviço composto por 1 mesa de atendimento individual, 1 cadeira para uso do profissional, 1 cadeira para uso da usuária(o) recepcionada(o), 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet, 4 cadeiras ou 1 sofá/poltronas para usuárias(os) em espera.

**Sala multiuso para atividades coletivas com capacidade para 30 pessoas:** espaço amplo composto por 30 cadeiras, mesa de apoio e 1 conjunto de equipamentos de multimídia compatível às necessidades das oficinas e cursos que deverão ocorrer no espaço, composto por 1 projetor, 1 computador com acesso a rede de internet, 1 microfone sem fio, 1 caixa de som amplificadora.

**Sala de atendimento especializado:** ambiente acolhedor que permita a escuta do usuário(a) mantendo-se o sigilo da informação e composto por 1 mesa para atendimento individualizado, 3 cadeiras estofadas e 1 computador com pacote office atualizado e acesso a rede de internet. (3 unidades)

**Sala de apoio técnico, administrativo e coordenação com 3 postos de trabalho individuais:** 3 mesas de trabalho individual, 3 cadeiras estofadas para uso dos profissionais, 4 computadores com pacote office atualizado

e acesso a rede de internet, 1 impressora e 3 armários multiuso.

**Copa/Cozinha:** espaço contendo 1 refrigerador, 1 microondas, 1 pia e 1 conjunto de mesa com 6 cadeiras próprio para realização de refeições.

**Banheiro:** ambiente reservado com vaso sanitário e pia. (3 unidades)

## **OUTRAS DEMANDAS ESTRUTURAIS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conjunto de equipamentos de multimídia portátil e compatível às necessidades das atividades do serviço, composto por 1 projetor e 1 computador portátil com acesso a rede de internet, 2 microfones sem fio e 1 caixa de som amplificadora.

Banco de dados sobre o público atendido e atividades realizadas compartilhado com a Coordenação de Políticas para LGBTI da SMDHC.

Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os ambientes.

Materiais de apoio necessários ao desempenho das atividades do serviço.

Material impresso de divulgação dos serviços da rede de proteção e defesa de direitos para distribuição aos usuários.

Artigos pedagógicos, lúdicos e culturais pertinentes às atividades coletivas realizadas.

## **UNIDADE MÓVEL**

Veículo de transporte, tipo van, personalizado e equipado com: 3 notebooks, 1 impressora multifuncional, balcão de atendimento com capacidade para 2 atendimentos simultâneos, 3 cadeiras giratórias, 3 cadeiras fixas, 2 caixas de som, 1 TV Led, 1 gerador elétrico, 1 ar-condicionado, 1 frigobar.

# ATUAÇÃO INTEGRADA NO TERRITÓRIO E ARTICULAÇÃO EM REDE

## DIRETRIZES PARA ATUAÇÃO EM REDE

A atuação intersetorial é um dos pilares do trabalho da Rede de Atendimento de Direitos Humanos. Essa perspectiva considera que a realidade social é complexa e exige um olhar que não se esgota no âmbito de uma única política; é uma nova maneira de abordar os problemas sociais, buscando superar a fragmentação das políticas, considerando o cidadão na sua totalidade por meio da integração e articulação entre serviços e políticas. (Junqueira, 2004)

Entende-se que tratar as(os) cidadã(os), situados num mesmo território, e seus problemas, de maneira integrada, exige um planejamento articulado das ações e serviços. Esse novo fazer envolve mudanças de valores, de cultura, que são percebidas nas normas sociais e regras que pautam o agir diário dos profissionais que atuam nos diferentes setores. Para isso, apresentamos como estratégias para o fortalecimento do trabalho em rede:

- 1.** Promover a divulgação do serviço junto a diferentes organizações do território (empresas, comércio local, serviços, movimentos sociais, organizações da sociedade civil, etc);
- 2.** Incentivar a formação multidisciplinar da equipe do serviço e a sua interação com diferentes setores visando transversalizar a discussão sobre temas relacionados à população LGBTI+;
- 3.** Constituir grupos de trabalho com outros serviços do território visando o desenvolvimento de ações conjuntas e o compartilhamento de recursos e esforços;
- 4.** Promover momentos e espaços de discussão de caso com profissionais de diferentes equipamentos e especialidades visando o alinhamento das expectativas sobre o trabalho e a troca de experiências na rede;

5. Manter uma rede de profissionais com mecanismos de comunicação de informações entre equipes que assegurem a compreensão e a aplicação das regras do sigilo e da partilha de informação;
6. Elaborar planos de ação locais de melhora do atendimento à população destinatária dos serviços;
7. Avaliar conjuntamente e de forma periódica a resposta articulada dos serviços que compõem a rede, em especial das respostas das polícias, Ministério Público e Judiciário, a fim de ampliar a eficácia dos atendimentos e evitar a revitimização das pessoas atendidas.

## **POTENCIAIS PARCEIROS PARA ATUAÇÃO EM REDE**

Para implementação das estratégias sugeridas visando a atuação integrada no território e a articulação em rede, sugere-se a interação, prioritária dos equipamentos com os potenciais parceiros indicados na tabela a seguir.

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
<p>Equipamentos da Rede de Direitos Humanos vinculados a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) tais como Conselhos Tutelares (CT), Serviço de Inclusão Social e Produtiva; Centro de Referência e Atendimento ao Imigrante (CRAI), Casa da Mulher, Ouvidoria de Direitos Humanos, entre outros.</p>	<p><b>Conselho Tutelar:</b> Direcionamento de demandas de proteção à criança e ao adolescente.</p> <p>Serviço de Inclusão Social e Produtiva: Desenvolvimento de ações conjuntas para a população em situação de rua e encaminhamento para atendimento pelo serviço;</p> <p><b>CRPIR:</b> articulação para encaminhamento e atendimento especializado em casos de discriminação racial e intolerância religiosa;</p> <p><b>CRAI:</b> Acionamento para apoio especializado e multilíngue para imigrantes, com foco em orientações sobre regularização migratória e acesso a direitos sociais, orientação jurídica e do serviço social, bem como articulações para tratativas e resoluções conjuntas quanto às denúncias de pessoas imigrantes relacionadas às violações de direitos humanos.</p> <p><b>Casa da Mulher:</b> Articulação para o direcionamento de demandas que necessitam do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção à mulher vítima de violência, conforme previsto na Lei Federal nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha).</p> <p><b>ODH e Núcleos de Direitos Humanos:</b> Encaminhamento de denúncias diversas.</p>
<p>Ouvidoria Geral do Município e demais Ouvidorias existentes</p>	<p>Direcionar denúncias que se enquadrem nas atribuições definidas à respectiva Ouvidoria.</p>
<p>Equipamentos de Saúde, especialmente Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e Equipes de Consultório na Rua</p>	<p>Articulação para resolução de demandas que venham ser identificadas no serviço e demandem atendimento especializado de saúde; Aproximação para difusão do trabalho desenvolvido pelo serviço, considerando os serviços de saúde como atores estratégicos no território de abrangência e discussão de estratégias de busca ativa à pessoas em situação de suposta violação de direitos e que por algum motivo não conseguem acessar o serviço.</p>
<p>Serviços de Segurança Pública, especialmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM), Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM), por meio das delegacias especializadas, e Secretaria de Administração Penitenciária (SAP).</p>	<p>Desenvolvimento de ações de combate à LGBTIfobia, violência institucional contra pessoas LGBTI+ no âmbito da segurança pública, bem como a qualificação dos profissionais no tema.</p>
<p>Equipamentos de Educação como Escolas e Diretorias Regionais de Ensino (DRE).</p>	<p>Desenvolvimento de ações visando a promoção do acesso à educação por pessoas LGBTI+ e desenvolvimento de ações para ampliar a discussão sobre os seus direitos e combate a discriminação contra esse público.</p>
<p>Organizações da Sociedade Civil (OSC), especialmente as que atuam com a temática LGBTI+</p>	<p>Promoção do trabalho em rede através de ações focalizadas no público atendido e capacitações dos agentes locais para promoção dos direitos da população LGBTI+ e combate a discriminação.</p>
<p>Defensoria Pública da União (DPU) e do Estado (DPE)</p>	<p>Promoção do acesso à assistência jurídica integral e gratuita da população destinatária dos serviços com encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas.</p> <p>Articulação e fortalecimento de fluxos com os núcleos especializados de atendimento e aproximação com os Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) para demandas que não carecem, necessariamente, de judicialização, mas que precisam de atendimento e acompanhamento deste serviço.</p>

Tribunal de Justiça (TJ)	Realização de consulta processual, encaminhamento de casos pertinentes para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), principalmente no que tange aos serviços de resolução e conciliação de conflitos.
Subprefeituras	Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população LGBTI+ e ampliar o seu acesso a estes serviços e espaços.
Equipamentos de Assistência Social, especialmente Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS), Centros de Acolhimento e outros.	<b>CRAS:</b> Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção básica. <b>CREAS:</b> Articulação para o direcionamento de demandas que necessitem do atendimento e/ou acompanhamento desse equipamento, em caráter territorial e que se enquadrem nos parâmetros definidos para a proteção especial. <b>SEAS:</b> articulação para encaminhamento para acolhimento para pessoas em situação de rua.
Equipamentos esportivos e culturais tais como Centros Esportivos, Centros/Casas de Cultura e Bibliotecas. Fóruns, Conselhos de Direito e outros espaços de participação social e comunitária.	Construção de parcerias visando à implementação de ações locais articuladas de promoção de direitos e de formação pra servidoras e servidores no âmbito do órgão visando qualificar o seu atendimento para as demandas da população LGBTI+ e ampliar o seu acesso a estes serviços e espaços. Articulação visando a ampliação da representação e participação política da população LGBTI+.
Universidades e Instituições de Ensino	Promoção do acesso à educação pela população destinatária dos serviços, desenvolvimento de parcerias para ampliar a discussão sobre o tema; divulgação e orientação sobre atendimentos ofertados pelas universidades, dentro da possibilidade e critérios de cada instituição.
Equipamentos de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	Articulação para encaminhamento de demandas por trabalho e emprego e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação profissional.
Equipamentos de Habitação, especialmente a Central da Habitação.	Articulação para encaminhamento de demandas por moradia e desenvolvimento de ações conjuntas para orientação sobre acesso aos programas de moradia.
Ministério Público	Encaminhamento das(os) municipais para ajuizamento de demandas que se enquadram nos parâmetros para abertura de processos.

## EXCLUSIVAMENTE NO CASO DA UNIDADE MÓVEL

PARCEIRO POTENCIAL	OBJETIVO DA ARTICULAÇÃO
Companhia de engenharia de tráfego (CET), Jornais Locais e líderes comunitários	Obter o suporte logístico e a mobilização necessários para ação nos diferentes territórios da cidade;
Outros serviços da rede de atendimento à LGBTI, serviços de saúde e assistência social	Garantir o atendimento à LGBTI após a saída da unidade móvel dos territórios promovendo a sua vinculação à rede de atendimento e fortalecendo a integração entre esses serviços.

A partir dessa relação e considerando os objetivos da articulação com os serviços e órgãos indicados é importante que a equipe produza e mantenha sempre atualizado um documento com a relação dos serviços com os quais o equipamento se relaciona nos territórios, e de forma mais ampla na cidade, contendo informações importantes para o contato com estes parceiros, como o horário de funcionamento e endereço, quando acioná-lo e um contato de referência. Também podem ser consideradas redes de instituições ou atores que atuam com a temática e que de alguma forma apoiam ou são importantes para o trabalho realizado.

Essas informações devem ser de conhecimento de toda a equipe e para sua atualização periódica podem ser usadas diferentes metodologias, como por exemplo, o Biomapa, Mapa falado, Mapa de Redes e Instituições e outras indicados no Anexo – Mapeamento de Redes Locais.

# **SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

## **SUPERVISÃO**

A Supervisão técnica do serviço consiste no acompanhamento contínuo da equipe de atendimento visando orientar o trabalho, solucionar dúvidas e fornecer suporte técnico e a estrutura necessárias aos profissionais que, devido a diversidade e complexidade do trabalho, são colocados em situações nas quais necessitam de maior apoio visando o adequado direcionamento dos casos atendidos.

O trabalho deve ser orientado de forma direta pela coordenação temática responsável através do desenvolvimento de atividades que promovam a reflexão sobre o trabalho coletivo e individual, articulando e compartilhando subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos suficientes para o desempenho seguro das suas funções, e para a efetivação dos direitos da população atendida. Caso necessário, a função poderá ser realizada ainda, com o suporte de instituições especializadas na supervisão profissional de psicologia e serviço social.

## **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Adicionalmente para fins de acompanhamento dos resultados alcançados e população atendida, ocorrerá a Monitoramento e Avaliação dos serviços ofertados pelo CRD, CCLGBTIs e Unidade Móvel. Essa atividade é regulamentada pela portaria SMDHC nº 58/2020 e estruturas vinculadas, devendo ser, obrigatoriamente, pactuadas metas quando os serviços forem ofertados em parceria com Organizações da Sociedade Civil nos termos da Portaria SMDHC nº 121/2019 e indicadores relacionados nas tabelas abaixo.

O grupo de indicadores sugeridos neste documento é o mínimo sugerido para o acompanhamento e avaliação do serviço. Outros parâmetros e indicadores poderão ser adotados em caráter complementar.



SERVIÇOS OFERTADOS	INDICADORES
Orientações e encaminhamentos para acesso integral a serviços e políticas públicas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atendimentos realizados no período;</li> <li>2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período;</li> <li>3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</li> <li>4. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento;</li> <li>5. Perfil sociodemográfico da população atendida.</li> </ol>
Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atendimentos realizados no período;</li> <li>2. Número de cidadãs(os) atendidas(os) no período;</li> <li>3. Número de encaminhamentos realizados, por órgão;</li> <li>4. Número de denúncias recebidas, por tipo de violação de direito;</li> <li>5. Nível de satisfação da(o) cidadã(o) com o atendimento;</li> <li>6. Perfil sociodemográfico da população atendida.</li> </ol>
Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do autocuidado, a integração social, inclusão produtiva, o incentivo à participação social e política; Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de atividades coletivas realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades coletivas no período;</li> <li>3. Número de participantes das atividades coletivas no período, por tipo de atividade;</li> <li>4. Nível de satisfação dos participantes com as atividades ofertadas.</li> </ol>
Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos.	
Acesso e acompanhamento integral para pessoas beneficiárias do programa Transcidadania.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taxa de preenchimento do programa (pessoas beneficiárias ativas x vagas existentes), no período;</li> <li>2. Taxa de demanda reprimida (pessoas inscritas x beneficiárias do programa x número disponível de vagas), no período;</li> <li>3. Número de pessoas beneficiárias em vivência profissional (estágio), no período;</li> <li>4. Número de pessoas beneficiárias que finalizaram o Programa (elevação da escolaridade proposta), no período;</li> <li>5. Número de pessoas beneficiárias desligadas do programa (saída não qualificada), no período;</li> <li>6. Carga horária de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas no período;</li> <li>7. Número de oficinas/cursos de qualificação profissional ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período;</li> <li>8. Número de oficinas/cursos voltados à escolarização ofertadas pelo serviço ou por parceiros (especificar), no período;</li> <li>9. Número de pessoas beneficiárias em oficinas/cursos de qualificação profissional, por tipo de atividade, no período.</li> </ol>
Apoio para produção de estudos e pesquisas sobre a temática.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de formações realizadas no período;</li> <li>2. Carga horária realizada em atividades de formação, no período;</li> <li>3. Número de agentes formados, no período;</li> <li>4. Nível de satisfação dos agentes formados, por atividade de formação;</li> <li>5. Número de atividades de integração realizadas (reuniões e visitas) no período.</li> </ol>
Atividades de integração do serviço à rede local como atendimento e formação de agentes públicos e privados sobre a temática.	



**PROCEDIMENTOS  
OPERACIONAIS  
PADRÃO**

## ATENDIMENTO INICIAL

### PROCEDIMENTO

O primeiro acesso ao serviço pode ocorrer através de (1) busca ativa e divulgação do serviço por meio da unidade móvel, (2) encaminhamento ou acesso espontâneo da(o) cidadã(o) ao equipamento.

**1.** O trabalho da unidade móvel deverá ser planejada pela equipe e articulada com a rede de serviços dos territórios visitados. No roteiro devem ser indicados os locais que o equipamento visitará a fim de realizar seu trabalho de divulgação sobre os serviços especializados de atendimento à população LGBTI+.

Uma vez iniciado o atendimento, o articulador social deverá dialogar com a população que passa por perto da unidade, verificar se são apresentadas demandas quanto ao tema de atuação do serviço e apresentar brevemente o trabalho realizado pelos centros, os serviços ofertados e formas de acessá-los. Caso alguma pessoa contatada demonstre interesse em acessar o equipamento, deve ser entregue material informativo e realizado o seu agendamento para atendimento presencial buscando-se, de imediato, apenas compreender a sua demanda e fornecer orientações básicas sobre seus direitos, se solicitado.

**2.** A rede de atendimento do território poderá encaminhar a(o) cidadã(o) para atendimento no CRD ou CCLGBTI quando identificar situação de vulnerabilidade, violência, violação de direitos, dificuldade de acesso a serviços e outros, devido a identidade de gênero ou orientação sexual da pessoa. A pessoa encaminhada deverá acessar o serviço do CCLGBTI ou CRD para obter a orientação e o apoio para garantia de seus direitos. Caso a(o) cidadã(o) busque o serviço espontaneamente por meio eletrônico, por telefone, de forma presencial, será atendido inicialmente por atendente inicial na recepção do serviço. O profissional verificará a necessidade da(o) cidadã(o), realizará o seu cadastro no instrumento pertinente, oferecerá a ela(e) informações gerais sobre o Centro, esclarecerá suas dúvidas

e verificará o seu interesse em receber o atendimento pela equipe especializada. Nesta etapa é realizada a escuta inicial, e direcionamento da(o) cidadã(o) para o atendimento por um dos profissionais técnicos disponíveis (Serviço Social, Direito, Psicologia, Pedagogia).

O profissional técnico disponível realizará a escuta ativa da(o) cidadã(o), buscando qualificar/ compreender de forma mais profunda suas demandas e direcioná-lo para a obtenção do serviço pertinente. Para maior êxito no atendimento, deve ser priorizada a criação de um primeiro vínculo de confiança com a pessoa atendida. Para isso, é importante, após apresentar-se, buscando garantir que a pessoa se sinta confortável com o atendimento, que a(o) cidadã(o) seja informado de forma clara sobre a gratuidade do serviço e os tipos de atividades e atendimento que poderá obter pela equipe. Durante o diálogo o profissional deve verificar se a pessoa apresenta alguma condição ou demanda que é considerada como prioritária (urgência de saúde ou segurança, por exemplo), a fim de que, caso tenha, seja apresentada a ela a possibilidade de encaminhamento imediato para o serviço competente.

A coleta das informações nessa fase de atendimento deverá considerar uma análise do profissional sobre o contexto da pessoa atendida a fim de avaliar a sua disponibilidade em compartilhar informações, se se sente confortável e segura com o diálogo, etc. Após a compreensão inicial da demanda apresentada pela pessoa, deve-se explicar a ela qual a sugestão para o seu atendimento encaminhando-a para acesso a um dos serviços ofertados.

A finalização do atendimento deve se dar com o registro do encaminhamento interno ou externo no instrumental pertinente, informando à pessoa a data e horário em que receberá o próximo atendimento. Vale mencionar que, existindo impeditivo para realização de trabalho presencial (pandemia, reforma estrutural, etc.), o atendimento será adaptado para que seja ofertado através de videochamada ou telefonema, aplicando-se a mesma dinâmica do atendimento presencial.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Planejar as atividades de busca ativa no território (exclusivo unidade móvel)	Antes de iniciar a busca ativa	Mapeamento dos locais estratégicos	Articulador Local	Território	Arquivo interno do serviço
Realizar primeiro acolhimento da(o) cidadã(o)	Durante atendimento	Não há	Atendente inicial	Recepção do serviço, meio digital ou no território.	Não há
Apresentar atividades/atendimentos ofertados pelo serviço	Durante Atendimento	Não há	Profissional Técnico disponível	Recepção do serviço, meio digital ou no território.	Não há
Verificar e registrar as demandas e direcionar para atendimento competente	Finalização do Atendimento	Instrumental de encaminhamento interno Relatório de Atividade	Profissional Técnico disponível	Recepção do serviço, meio digital ou no território.	Arquivo interno do serviço

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Unidade móvel - Atendimento inicial



CCLGBTI / CRD - Atendimento inicial

## ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

O Atendimento especializado se dará pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais da assistência social, psicologia e direito e pedagogia. Os profissionais podem atender de forma compartilhada e simultânea, interdisciplinar, ou de forma setorial, apenas uma especialidade por vez, no âmbito do serviço ou por meio de visita domiciliar quando necessário. A Unidade Móvel de Cidadania LGBTI não oferta atendimento especializado

As visitas domiciliares são sugeridas apenas em casos de extrema necessidade, como dificuldade de mobilidade, e devem ser discutidas pelo técnico responsável pelo atendimento com a coordenação do serviço a fim de avaliar os riscos e desdobramentos possíveis. A CPLGBTI deverá ser acionada sempre que necessária maior orientação ou apoio para realização do trabalho, a fim de garantir a segurança e estrutura necessárias à equipe.

Os procedimentos operacionais para a oferta do atendimento especializado serão apresentados relacionando os respectivos fluxos de atendimento associados a eles, na forma que segue:

**Eixo 1** - Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas;

1. Acesso a Saúde;
2. Acesso a Orientação Jurídica;
3. Acesso a Serviços de Assistência Social;
4. Acesso a Educação e Trabalho.

**Eixo 2** - Proteção e apoio para defesa em situações de violação de direitos, especialmente de discriminação e violência fundamentada na orientação sexual e identidade de gênero;

Adicionalmente, também pode ser ofertado no CRD ou CCLGBTI o atendimento especializado por parceiros externos que compartilham o espaço do equipamento para oferta de atividades e atendimentos complementares aos do CCLGBTI e CRD, como, por exemplo a Defensoria Pública.

# ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

## PROCEDIMENTO

A oferta desse atendimento pode ocorrer por um ou mais profissionais especializados, de acordo com a demanda apresentada pela pessoa que demanda o serviço. Para iniciar o atendimento, o profissional técnico consulta o instrumental de encaminhamento interno e verifica a próxima pessoa a ser chamada para atendimento. Identificando-a, deve ir até a sala de recepção e acompanha-la até o ambiente de atendimento individual. Solicitará que se acomode confortavelmente, se apresentará a ela e solicitará que fale mais a respeito de sua demanda, informando o que registrará em prontuário/formulário de atendimento e poderá fazer perguntas que forem necessárias para o seu pleno atendimento.

O profissional técnico faz a escuta ativa e qualificada da demanda e realiza o preenchimento do instrumental pertinente com descrição mais detalhada do caso visando definir conjuntamente à(ao) cidadã(o) a melhor estratégia para seu atendimento. Identificada a demanda, deve ser fornecida explicação sobre os serviços que podem ser acessados, o funcionamento da rede pública municipal a partir de cada órgão, bem como explicação de todos os atores envolvidos no processo do serviço ofertado e o que compete a cada um deles conforme previsto em leis, decretos e notas, entre outros.

**Acesso a orientação jurídica e ao sistema de justiça:** Em caso de demanda de acesso ao sistema de justiça, o profissional deve identificar se a demanda necessita de judicialização para ser atendida. Em caso afirmativo, o profissional realizará o encaminhamento para a Defensoria Pública competente a atuar no caso, através de ofício de encaminhamento ou orientação direta para que a pessoa acesse o serviço via internet, oferecendo apoio para tal acesso sempre que a pessoa não demonstrar autonomia suficiente para isso. Em caso negativo, o profissional deve

fornecer as orientações jurídicas necessárias para a solução da demanda, podendo ser o caso da própria orientação resultar em solução da demanda ou de haver a necessidade de encaminhamento para outros órgãos competentes (Delegacia, Ministério Público, Ouvidorias, etc).

O atendimento, passo a passo, das demandas mais frequentes são apresentadas no fluxo de acesso a serviços – apoio jurídico e contemplam os processos para retificação de pré-nome e gênero; união civil (casamento e união estável) e solicitação de documentos.

**Acesso à saúde:** Quando apresentadas demandas de acesso à saúde deverá ser prioritariamente identificada se a situação relatada é de emergência ou não, a fim de garantir o atendimento imediato/mais breve possível, sempre que necessário. Em situações de normalidade (não urgência) a equipe deve estar preparada para fornecer orientações quanto ao acesso a serviços e políticas como a Terapia Hormonal, Psicoterapia e tratamento para vício em álcool e/ou outras drogas.

**Acesso a assistência social:** Já para o atendimentos de demandas de acesso à assistência social é essencial a articulação com os serviços que compõe a rede socioassistencial. As demandas mais comuns relativas a esse tema são por acolhimento/abrigo, obtenção de benefícios sociais (programas de transferência de renda, benefícios previdenciários, e outros) e habitação (auxílio aluguel ou moradia definitiva).

**Acesso a Educação e Trabalho:** Para as demandas de acesso a educação poderão ser ofertadas orientações para a retomada dos estudos, ampliação da escolaridade na educação formal ou, ainda qualificação profissional, indicando, sempre que recomendável, a participação em estágios ou vivências profissionais. Quando solicitado acesso a trabalho, o procedimento deverá contemplar a orientação e o encaminhamento para serviços de apoio ao trabalhador e outras organizações que atuem com o tema. A equipe não deve comprometer-se com a contratação da pessoa ou outros compromissos cujo cumprimento não estão sob a governabilidade do serviço.

Nesse sentido, cabe ressaltar a importância de se apresentar objetivamente à pessoa atendida, os limites de atuação do serviço. Durante



a orientação deve-se evidenciar o papel mediador da equipe junto aos demais equipamentos. Ao mesmo tempo em que deve sempre perguntar à(ao) cidadã(o) se apresenta outras dúvidas ou outras demandas. Caso a pessoa traga outros questionamentos, deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para abordagem mais completa da demanda.

Ao fim, deve-se produzir e fornecer ao cidadão os documentos associados ao atendimento, como por exemplo: encaminhamentos, mapas, formulários e declarações; orientando, se necessário, para que retorne ao CRD ou ao CCLGBTI em caso de outras demandas ou para que acesse outras atividades/atendimentos ofertados pelo Centro que sejam recomendadas à ela.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa da(o) cidadã(o) para qualificação das suas demandas	Início do atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Ambiente de atendimento individual	Arquivo físico e/ou digital
Realizar a orientação sobre as demandas apresentadas	Durante o atendimento	- Prontuário (Formulário de Atendimento) - Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Ambiente de atendimento individual	Arquivo físico e/ou digital
Fazer os encaminhamentos pertinentes e produzir a documentação necessária	Finalização do atendimento	Relatórios de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Ambiente de atendimento individual	Não há

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



CCLGBTI / CRD - Acesso a serviços (Saúde)



CCLGBTI / CRD - Acesso a serviços (Jurídico)



CCLGBTI / CRD - Acesso a serviços (Assistência)



CCLGBTI / CRD - Acesso a serviços (Educação e Trabalho)

## **PROTEÇÃO E APOIO PARA DEFESA EM CASO DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS**

### **PROCEDIMENTO**

A oferta desse atendimento ocorrerá de forma interdisciplinar ou setorial, iniciando-se a partir do trabalho do Técnico(a) de Direito. O profissional que realizará o atendimento deve adotar uma postura acolhedora com a pessoa e sempre atendê-la em um espaço que permita a preservação do sigilo de seu relato informando-a que se trata de um espaço seguro e confidencial.

Deve-se também investir tempo para ganhar a confiança e estabelecer vínculo com o usuário. Ao fazer perguntas para o caso, os profissionais devem ser sensíveis e perceptíveis à situação da pessoa, incentivando a prática da narrativa, evitando uma abordagem de interrogatório. Devem realizar perguntas orientadoras, que conduzam a fala a cobrir elementos importantes a serem incluídos nos encaminhamentos do caso como a violação sofrida e os fatores de risco e protetivos, nos níveis individual (raça, gênero, idade, condição de saúde, religião, classe social, etc.), familiar (vínculos com a família, posição dentro da família, etc.) e comunitário (acesso a serviços e espaços no território, sociabilidade, etc.) a que está exposta.

A partir disso, deve verificar quais são os encaminhamentos necessários de acordo com a situação e desejo da pessoa atendida, ofertando orientação e apoiando-a na realização da denúncia junto aos órgãos competentes, na obtenção de defesa pela defensoria pública e/ou atendimento médico, quando necessário.

Caso as soluções jurídicas não sejam suficientes para retirar a pessoa de perigo e reparar os danos causados, há necessidade de intervenção da equipe técnica multidisciplinar. Poderão intervir os profissionais da área da Assistência social e Psicologia. Estes avaliarão o caso conforme a sua área para propor soluções à vítima e os devidos encaminhamentos.

A conduta a ser adotada deve buscar prioritariamente a segurança da pessoa atendida e a reparação da violação sofrida. As respostas às demais demandas apresentadas pela pessoa devem ser definidas conjuntamente com a pessoa e a equipe interdisciplinar, identificando-se claramente os objetivos a serem alcançados no atendimento. É essencial comunicar as alternativas para o atendimento de forma acessível, que a pessoa possa compreender plenamente.

Nos casos de violações de direitos haverá, ainda, um acompanhamento do caso pós atendimento da demanda inicial, de acordo com o plano individual de atendimento, realizando-se, quando necessário, adaptações aos objetivos estabelecidos. O atendimento da rede deve ser monitorado de forma ativa pelo centro e a pessoa atendida deve ser acompanhada periodicamente até que os objetivos definidos pela equipe interdisciplinar sejam alcançados viabilizando a redução dos riscos, a interrupção da situação de abuso/ violência/exploração e a restauração dos direitos.

O encerramento do atendimento, nesses casos, ocorrerá somente quando verificado junto à pessoa atendida e aos demais órgãos envolvidos no seu atendimento que os objetivos definidos foram cumpridos. Caso a pessoa traga outros questionamentos, deve-se buscar fornecer as orientações solicitadas, ou, em casos mais complexos, orientar que passe por um novo atendimento para conhecimento mais aprofundado da sua demanda.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realizar a escuta ativa e qualificada da(o) cidadão para mapeamento das situações de risco	Início do atendimento	Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo físico e/ou digital
Apresentar alternativas para o atendimento da pessoa e definir com ela objetivos do atendimento	Durante o atendimento	Prontuário (Formulário de Atendimento) Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo físico e/ou digital
Articular realização da denúncia ou outra medida pertinente	Durante o atendimento	Prontuário (Formulário de Atendimento) Relatório de Atendimento	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Arquivo físico e/ou digital
Fazer os encaminhamentos pertinentes, agendar o retorno (se necessário)	Finalização do atendimento	Relatório de encaminhamento e/ou declarações e outros.	Técnico especializado	Sala de atendimento individual	Não há

**Clique no ícone abaixo para ver o fluxograma relacionado:**



CCLGBTI / CRD - Defesa Violação de Direitos

## **ACESSO E ACOMPANHAMENTO INTEGRAL PARA PESSOAS BENEFICIÁRIAS DO PROGRAMA TRÂNSCIDADANIA**

O Programa Transcidadania tem como objetivo realizar uma reparação histórica com as pessoas travestis, mulheres transexuais e homens trans no sentido de oferecer acompanhamento psicossocial, jurídico e pedagógico para a redução da desigualdade. O Programa oferece atividades semanais (carga horária = 30h), bem como apoio pedagógico, psicológico, jurídico e social para as(os) beneficiárias(os) vinculadas(os) ao Programa, além de uma bolsa-auxílio mensal. O Transcidadania é norteado por três principais eixos de atuação: autonomia, cidadania e oportunidades.

O atendimento relativo ao Programa Transcidadania se dará após identificação e encaminhamento interno da demanda a partir do Atendimento Inicial dos CENTROS DE CIDADANIA LGBTI (CCLGBTI) e do CENTRO DE REFERÊNCIA E DEFESA DA DIVERSIDADE (CRD). O atendimento é realizado pela equipe multidisciplinar do serviço, composta por profissionais de psicologia, serviço social, direito e pedagogia, que podem atender de forma compartilhada e simultânea, interdisciplinar, ou de forma setorial, apenas uma especialidade por vez, conforme a necessidade.

Existem dois principais procedimentos relativos ao Programa Transcidadania: (1) Inscrição; e (2) Integração, acompanhamento e desligamento. Os procedimentos serão detalhados a seguir.

### **INSCRIÇÃO NO PROGRAMA TRÂNSCIDADANIA**

#### **PROCEDIMENTO**

As(Os) profissionais técnicas(os) fazem a acolhida e escuta ativa e qualificada da pessoa para analisar de maneira interdisciplinar o perfil

e as condições de risco e vulnerabilidade da pessoa, verificando se ela apresenta os requisitos para participação no Programa. As informações coletadas nesta etapa devem ser registradas no formulário de atendimento pertinente.

Os requisitos para participação no Programa Transcidadania, de acordo com o Decreto nº 44.484, de 10 de março de 2004 e demais regulamentos estabelecidos entre a SMDHC e a SMDET (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo), são:

- I – Autodeclarar-se transexual ou travesti;*
- II - Não ter concluído o ciclo básico de ensino (Ensino Fundamental ou Médio);*
- III - Estar previamente matriculada(o) em instituição de ensino;*
- IV - Estar desempregada(o) há mais de 4 meses, ou não ter acumulado, nos últimos 36 meses, mais de 3 meses de registro de trabalho em Carteira de Trabalho e Previdência Social, consecutivos ou não;*
- V - Pertencer à família de baixa renda, cujos membros tenham rendimento bruto mensal per capita igual ou inferior a 50% do salário mínimo nacional vigente;*
- VII - não auferir rendimentos brutos mensais que ultrapassem o valor correspondente a 50% do salário mínimo nacional vigente, na hipótese de não possuir família;*
- VIII – Ser residente e domiciliada(o) no município de São Paulo;*
- IX – Assinar o Termo de Compromisso e Responsabilidade, declarando conhecer e estar de acordo com as regras do Programa.*

Caso a pessoa não atenda aos requisitos, a equipe técnica apresentará outras alternativas de acesso para o atendimento de suas demandas. Caso a pessoa atenda aos requisitos estabelecidos, deve ser fornecida explicação sobre o Programa (o que é, como funciona, comprometimento que será demandado da pessoa participante, duração do Programa, benefícios e apoio ofertados, etc.).

Após a explanação, caso a pessoa tenha interesse em se vincular

ao Programa, será preenchida a Ficha de Inscrição do Transcidadania. Em seguida, a(o) técnica(o) responsável pelo atendimento irá verificar se a pessoa dispõe de todos os documentos necessários para inscrição. O rol de documentos está estabelecido no Decreto Municipal 44.484, de 2004, e inclui:

- Documento de identidade oficial com foto (RG, CNH, RNE);
- CPF;
- Carteira de trabalho;
- Comprovante de residência / declaração de residência
- Comprovante / declaração de matrícula escolar (caso não haja, o CCLGBTI ou CRD deverá realizar o encaminhamento para a escola);

Caso a pessoa não disponha de toda a documentação no momento, a equipe técnica solicitará que os documentos necessários sejam providenciados, oferecendo também orientação e apoio para emissão dos documentos, se preciso.

Enquanto aguarda a apresentação dos documentos, a equipe técnica poderá também realizar as articulações e encaminhamentos necessários para o atendimento de outras demandas da pessoa, tais como harmonização, acolhimento institucional, acesso a programas sociais e outros.

Com todos os documentos necessários em mãos, a equipe técnica responsável pelo atendimento verificará a disponibilidade de vagas do Programa. Caso não haja vaga disponível, os dados da(o) candidata(o) serão inseridos na lista de espera do Programa.

A equipe técnica também deve orientar a pessoa sobre a importância de que ela dê continuidade aos estudos e também que se vincule ao serviço enquanto aguarda na fila de espera. Periodicamente (ao menos mensal), devem ser promovidas reuniões ou atividades de engajamento com as pessoas que aguardam na lista de espera, para criação e manutenção de vínculo com o serviço, com as(os) profissionais e com as atividades, até que ocorra a liberação de vagas no Programa.



Quando uma nova vaga for disponibilizada no Programa, a equipe técnica fará uma análise da lista de espera e selecionará a(o) candidata(o) com prioridade para preenchimento da vaga. A priorização não se dá necessariamente pela ordem de inclusão na lista, mas sim, deve considerar aspectos como as condições de risco e maior vulnerabilidade social (por exemplo, pessoa em situação de rua, pessoa com deficiência, pessoa egressa(o) do sistema prisional, ou em acolhimento institucional), seu interesse em participar do Programa e engajamento nas atividades periódicas propostas.

Uma vez selecionada(o) a(o) candidata(o) e de posse de toda a documentação necessária, a equipe técnica encaminha a inscrição para a Coordenação de Políticas para LGBTI da SMDHC para validação e inserção no Programa. A Coordenação realiza as interlocuções necessárias com a SMDET, responsável pela efetivação e disponibilização das bolsas-auxílio.

Em algumas situações a inserção no Programa é indeferida pela SMDET (quando, por exemplo, a pessoa já tenha passado por algum programa da SMDET). Nesses casos, a equipe técnica agendará um atendimento individual com a pessoa para lhe informar sobre os motivos do indeferimento e discutir outras alternativas de acesso para o atendimento de suas demandas.

Por outro lado, caso a inserção no Programa seja deferida, a equipe técnica recebe da Coordenação de Políticas para LGBTI toda a documentação necessária para efetivação da pessoa no Programa, composta pelo Termo de Compromisso e Responsabilidade (TCR), a apólice do seguro de vida e a Carta para Abertura de Conta Bancária. De posse de todos os documentos, a equipe técnica convoca a pessoa para assinatura dos documentos.

Ao retornar ao CCLGBTI ou ao CRD para assinatura dos documentos, a pessoa beneficiária participa de uma recepção inicial, que pode ser realizada como um atendimento individual ou como atividade coletiva, conforme a quantidade de pessoas que estiverem se vinculando ao Programa na ocasião. Durante esta recepção, a equipe técnica multidisciplinar faz junto com a(o) beneficiária(o) uma leitura detalhada

do contrato (Termo de Compromisso e Responsabilidade), destacando novamente o regulamento do Programa, instruindo sobre as atividades individuais e coletivas que serão realizadas ao longo da permanência no Programa. Neste momento também são apresentadas as regras de convivência para realização das atividades internas e externas. Por fim, a pessoa é convidada a assinar os documentos necessários.

Após assinatura dos documentos, a pessoa beneficiária recebe uma cópia do Termo de Compromisso e Responsabilidade (TCR), a Carta para Abertura de Conta Bancária e o Requerimento para Uso do Nome Social no Cartão Bancário. A pessoa é orientada então a se dirigir até o banco, para abertura da conta bancária, viabilizando assim o recebimento da bolsa-auxílio mensalmente. Posteriormente, a equipe técnica solicitará os dados da conta bancária da pessoa, para liberação do pagamento da bolsa-auxílio.

Por fim, a equipe técnica que realizou o atendimento fica responsável por inserir no prontuário da pessoa o Termo de Compromisso e Responsabilidade e todos os dados pertinentes relativos à sua inserção no Programa. Com isso, encerra-se o Procedimento de Inscrição no Programa Transcidadania.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Fazer escuta ativa e qualificação da pessoa	Início do atendimento	Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos
Faz avaliação interdisciplinar para analisar o perfil e as condições de risco e vulnerabilidade da pessoa	Durante o atendimento	Prontuário (Formulário de Atendimento) Relatório de Atendimento Ficha de Inscrição Transcidadania	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Base de Dados: Atendimentos
Verifica se apresenta os documentos necessários para ingresso no Programa	Durante o atendimento	Encaminhamentos para emissão de documentos (se necessário)	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Não se aplica
Encaminha documentação para validação da CPLGBTI e inserção no Programa	Após o atendimento	Ficha de inscrição Transcidadania Cópias de documentos da(o) candidata(o)	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Arquivo interno do serviço
Recebe a documentação da CPLGBTI	Antes do próximo atendimento/recepção inicial	Termo de Compromisso e Responsabilidade (TCR); Apólice Seguro; Carta Abertura Conta Bancária	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Arquivo interno do serviço
Convoca a pessoa para leitura e assinatura do TCR e da Apólice de Seguro	Antes do próximo atendimento/recepção inicial		Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	

Promove recepção inicial da pessoa beneficiária e orienta sobre regras do Programa	Durante recepção inicial		Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual ou Sala multiuso para atividades coletivas	
Entrega documentos à pessoa para abertura de conta bancária	Durante recepção inicial	Carta para abertura de conta bancária;  Requerimento para uso do nome social no cartão bancário	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual ou Sala multiuso para atividades coletivas	
Atualiza prontuário da pessoa com documentos do Programa	Após recepção inicial	Relatório de Atendimento	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Arquivo interno do serviço

**Clique nos ícones abaixo para ver os fluxogramas relacionados:**



Transcidadania (inscrição)

# INTEGRAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E DESLIGAMENTO

## PROCEDIMENTO

### *Integração, acompanhamento*

Completados os trâmites de inscrição, o procedimento de Integração inicia-se com agendamento e realização de atendimento individual por um(a) dos(as) profissionais técnicos(as) (Pedagogia, Serviço Social, Direito ou Psicologia) para elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) da pessoa beneficiária.

A construção do PIA deve considerar a trajetória pessoal e profissional da pessoa, seu percurso de transição de gênero, sua subjetividade, o contexto socioeconômico e a condição de vulnerabilidade a que possa estar submetida. O PIA também deve considerar as aspirações e objetivos pessoais e profissionais da pessoa beneficiária.

Após analisar todos esses aspectos junto à pessoa, a(o) profissional técnica(o) definirá em consenso com a(o) beneficiária(o), as ações, prazos e metas a serem alcançadas durante sua permanência no Programa. A(O) profissional técnica(o) deve certificar-se de que a pessoa está ciente e confortável com as ações propostas, obtendo seu consentimento para concluir a elaboração do PIA.

Após a elaboração do PIA, a(o) profissional técnica(o) deverá se reunir com o restante da equipe técnica multidisciplinar para analisar e definir os principais pontos e prioridades de acompanhamento da pessoa beneficiária ao longo do Programa.

Em função das necessidades e prioridades definidas no PIA, a(o) profissional técnica(o) poderá agendar atendimentos individuais para acompanhamento e encaminhamento de demandas de saúde, educação, jurídicas e socioassistenciais ao longo da permanência da pessoa beneficiária no Programa. Esses atendimentos têm o objetivo de ofertar apoio psicológico, jurídico, social ou pedagógico à pessoa beneficiária do

Programa Transcidadania e poderão ser realizados pela equipe técnica multidisciplinar atendendo em conjunto (psicóloga(o), assistente social, advogada(o) e pedagoga(o)) de forma compartilhada e simultânea, interdisciplinar, ou de forma setorial, com apenas uma especialidade por vez, conforme a necessidade.

Além dos atendimentos individuais, a(o) profissional técnica(o) deverá incluir a pessoa beneficiária nos grupos para realização de atividades coletivas ofertadas dentro do CCLGBTI ou CRD, conforme programação previamente definida. A formação dos grupos pode variar de acordo com a atividade ofertada, podendo, por exemplo, haver um recorte por escolaridade, no caso de atividades pedagógicas, ou um recorte por senioridade no Programa, no caso de atividades que busquem trabalhar a subjetividade e autonomia pessoais, e a preparação para o mercado de trabalho.

Os atendimentos individuais e as atividades coletivas são recorrentes e a equipe técnica multidisciplinar manterá o acompanhamento da participação e das demandas de cada pessoa beneficiária ao longo de toda a sua permanência no Programa. O acompanhamento poderá ocorrer semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, por meio de comparecimento presencial ao CCLGBTI / CRD, ou remotamente, a depender do nível de autonomia e das necessidades apresentadas pela pessoa durante a elaboração do PIA ou identificadas pela equipe multidisciplinar.

O acompanhamento deve sempre considerar a evolução da pessoa beneficiária de acordo com as metas estabelecidas previamente no PIA. Sempre que for verificada qualquer dificuldade por parte da(o) beneficiária(o) em cumprir as atividades e ações propostas no PIA, a(o) profissional técnica(o) deverá agendar atendimento(s) individual(is) para analisar a situação com a pessoa e avaliar quais medidas poderão ajudá-la a atingir as metas desejadas. Se necessário, a(o) profissional técnica(o) poderá, em consenso com a pessoa beneficiária, realizar uma atualização do PIA, readequando as ações, prazos e metas a serem alcançadas.

Nos casos em que as metas estabelecidas estejam sendo

alcançadas, o PIA será atualizado, de ofício, semestralmente, seguindo o mesmo procedimento: a(o) profissional técnica(o) agenda atendimento(s) individual(is) para analisar com a pessoa seu desempenho nos últimos meses e avaliar quais as novas ações, prazos e metas a serem alcançadas no próximo semestre.

Durante o último semestre de permanência no Programa Transcidadania, a equipe técnica multidisciplinar busca ofertar à pessoa beneficiária atendimento(s) individual(is) ou atividades coletivas focadas na inserção no mercado de trabalho, como por exemplo, oficinas para confecção de currículo, preparação para entrevistas, orientações e encaminhamentos para cadastro em banco de vagas, etc.

### ***Desligamento***

Completados os 24 meses de duração, a participação da pessoa beneficiária no Programa Transcidadania será concluída. Nesta etapa, a(o) profissional técnica(o) deverá agendar atendimento individual com a pessoa beneficiária, para lhe explicar como ocorrerão os procedimentos de desligamento do Programa e também para apresentar os outros serviços a que poderá se vincular posteriormente. A finalização da participação da(o) beneficiária(o) no Programa Transcidadania se dá com a assinatura e entrega do Aviso de Desligamento à pessoa.

Sempre que possível, o CCLGBTI / CRD mantém o acompanhamento da pessoa egressa do Programa Transcidadania através de sua vinculação aos demais serviços ofertados pelo equipamento.

### ***Rotina de Relatórios***

A rotina de acompanhamento do Programa Transcidadania também envolve a elaboração de relatórios periódicos encaminhados à Coordenação de Políticas para LGBTI, da SMDHC e posteriormente à SMDET.

Mensalmente, a equipe técnica multidisciplinar deve elaborar o Relatório Individual de cada pessoa beneficiária e enviá-lo à Coordenação de Políticas para LGBTI, juntamente com a Folha de Frequência Individual

de cada beneficiária(o) e com o Relatório de Ocorrências Mensal, onde são informados a frequência consolidada de cada beneficiária(o), os casos de desligamento, bem como as ações de capacitação realizadas.

Caso alguma das ocorrências verificadas no período possa dar causa a desligamento, a(o) profissional técnica(o) deve agendar atendimento(s) individual(is) com a(o) beneficiária(o) para analisar a situação com a pessoa e avaliar as opções para sua permanência no Programa. Se necessário, o PIA poderá ser alterado em consenso com a pessoa, para incluir novas ações, prazos e metas a serem alcançadas.

Além disso, semestralmente, a equipe técnica multidisciplinar elabora também o Relatório de Ocorrências Semestral, contendo detalhes sobre a assiduidade, conduta e cumprimento das atividades propostas, frequência e rendimento escolares das pessoas beneficiárias.

No caso de haver ocorrências que importam em desligamento, o mesmo procedimento deverá ser adotado pela equipe técnica multidisciplinar: agendar e realizar atendimento individual com a(o) beneficiária(o) para analisar as condições e possibilidades para sua permanência no Programa.

Essas rotinas devem se repetir mensal e semestralmente até que sejam completados os 24 meses de duração do Programa, quando a participação da pessoa beneficiária será concluída. Nessa ocasião, a equipe técnica multidisciplinar também deverá elaborar um Relatório Final para cada pessoa beneficiária concludente, que será inserido em seu prontuário após o desligamento.

A finalização da participação da(o) beneficiária(o) no Programa Transcidadania se dá com a assinatura e entrega do Aviso de Desligamento à pessoa. Este mesmo documento deve ser utilizado para os casos em que o desligamento da pessoa beneficiária necessitar ser realizado antes de ser finalizado o prazo de duração de dois anos.



## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Realiza atendimento individual para elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA)	Início do Programa	Plano Individual de Atendimento (PIA)	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Arquivo interno do serviço
Define com a pessoa ações, prazos e metas a serem alcançadas durante a permanência no Programa	Início do Programa	Plano Individual de Atendimento (PIA)	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Arquivo interno do serviço
Analisa e define as prioridades e os pontos de acompanhamento da pessoa ao longo do Programa	Início do Programa		Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	
Inclui a(o) beneficiária (o) em grupo para realização de atividades coletivas	Início do Programa	Registro de inscrição na atividade	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Base de Dados: Atividades coletivas
Agenda e realiza os atendimentos individuais de acompanhamento e encaminhamento de demandas	Durante o Programa	Prontuário (Formulário de Atendimento)	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Base de Dados: Atendimentos
Oferece as atividades coletivas programadas	Durante o Programa	Registro de Atividade Folha de Frequência Individual	Técnica(o) especializada(o)	Sala multiuso para atividades coletivas	Base de Dados: Atividades coletivas
Mantém acompanhamento multidisciplinar das pessoas beneficiárias	Durante o Programa	Prontuário	Técnica(o) especializada(o)		Arquivo interno do serviço
Atualiza com a pessoa o PIA, definindo novas ações, prazos e metas	Durante o Programa, semestralmente	Plano Individual de Atendimento (PIA)	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Arquivo interno do serviço

Elabora relatórios e instrumentos de acompanhamento individual	Durante o Programa, mensalmente	Relatório individual Folha de Frequência Individual Relatório de Ocorrências Mensal	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Arquivo interno do serviço
Elabora Relatório de Ocorrências Semestral	Durante o Programa, semestralmente	Relatório de Ocorrências Semestral	Técnica(o) especializada(o)	Estação de trabalho	Arquivo interno do serviço
Elabora e entrega Aviso de Desligamento do Programa à pessoa	Final do Programa	Aviso de Desligamento Relatório Final	Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	Arquivo interno do serviço
Orienta que a pessoa se vincule a outros serviços oferecidos	Após encerramento do Programa		Técnica(o) especializada(o)	Ambiente de atendimento individual	

**Clique nos ícones abaixo para ver o fluxograma relacionado:**



Transcidadania (acompanhamento)

## ATIVIDADES COLETIVAS

### PROCEDIMENTO

As atividades coletivas poderão ser desenvolvidas pela equipe do serviço de forma direta ou com o apoio de profissionais voluntários ou contratados especialmente com essa finalidade. As atividades podem ocorrer no espaço dos centros ou, ainda, em espaços cedidos por parceiros, mediante convite enviado ao serviço visando o desenvolvimento de atividades junto à população destinatária dos serviços.

Se a atividade for ofertada dentro do CCLGBTI ou CRD uma vez tendo passado pelo atendimento inicial, se identificada a demanda da(o) cidadã(o) de participação em atividade coletiva ofertada pelo serviço, como oficinas, eventos, atividades terapêuticas e outras, a equipe de atendimento inicial deverá apresentar a grade de atividades completa do serviço, e verificar em quais atividades a(o) cidadã(o) deseja se inscrever orientando-a quanto ao horário das atividades e trabalho desenvolvido nas mesmas.

Em seguida deverá cadastrá-la no serviço, caso ainda não possua cadastro, por meio do preenchimento do Formulário de Atendimento, coletando seu perfil e indicando a atividade selecionada. Caso o interesse da(o) cidadã(o) seja por atividade que não possui vagas disponíveis no momento da procura, sua demanda deverá ser levantada e registrada em lista de espera, informando-a por telefone ou outra forma de contato quando a vaga na atividade demandada estiver sendo ofertada.

Para atividades coletivas de sensibilização abertas à comunidade e ofertadas de forma esporádica não é necessária a inscrição prévia, bastando o registro de presença em atividades internas ao serviço.

## QUADRO SÍNTESE

AÇÃO	PRAZO	DOCUMENTOS GERADOS	RESPONSÁVEL	LOCAL	ARMAZENAMENTO
Informar sobre as atividades coletivas	Antes da atividade	Não há	Atendente inicial	Recepção	Não há
Inscriver a pessoa atendida na atividade desejada e orientar para que a acesse	Antes da atividade	Registro de inscrição na atividade	Atendente inicial	Recepção	Arquivo físico e/ou digital
Ofertar a atividade para a pessoa	Durante a atividade		Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Não há
Registrar sobre a realização da atividade	Após a atividade	Registro de atividade	Profissional responsável (da equipe do serviço, voluntário ou contratado)	Não há local específico	Arquivo físico e/ou digital

**Clique no ícone abaixo para ver o fluxograma relacionado:**



CCLGBTI / CRD - Atividade Coletiva

## ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO COM A REDE

### PROCEDIMENTO

As atividades de integração com a rede serão desenvolvidas pela equipe com foco na interação com outros equipamentos públicos, instituições e serviços diversos visando a disseminação do debate sobre os direitos das pessoas LGBTI+ e o aperfeiçoamento do atendimento a esse público nos diversos espaços. As articulações realizadas serão promovidas a partir de quatro frentes de atuação: (1) atuação em rede por meio do diálogo com atores públicos e da sociedade civil de atuação local; (2) execução de parcerias e projetos; (3) promoção de oficinas, seminários ou palestras de capacitação e sensibilização; (4) produção de materiais informativos e apoio para desenvolvimento de pesquisas sobre o tema.

A atuação em rede por meio de diálogo com atores públicos e da sociedade civil poderá ser de iniciativa da equipe do equipamento ou demandada pela rede por meio do telefone, e-mail ou presencial nas reuniões e encontros institucionais. A atuação pode ter objetivos como: discussão de casos com outros profissionais, troca de experiências com outros serviços, encaminhamentos de demandas, representação em grupo institucionalizado, diálogo com a sociedade civil e participação em encontros de rede. As reuniões e encontros devem ser majoritariamente, agendados de forma prévia e com a ciência da coordenação do serviço, que após o convite, deverá discutir a proposta com a equipe para então seguir com os encaminhamentos pertinentes e definição dos que participarão.

A execução de parcerias e projetos poderá ocorrer, para o desenvolvimento de ações, de curto ou longo prazo, que visam a promoção dos direitos e o combate a LGBTIfobia. Quando a demanda vem de organizações parceiras, o convite poderá chegar por qualquer profissional da equipe e deverá ser encaminhado para a coordenação do serviço a fim de que ela alinhe a proposta com a CPLGBTI visando garantir os encaminhamentos necessários para a efetivação da parceria

e desenvolvimento das ações de forma planejada e estruturada, com o registro das informações pertinentes para gestão e promoção da transparência sobre o trabalho realizado. A promoção de atividades como oficinas, seminários e/ou palestras de capacitação e sensibilização sobre a temática do serviço será realizada pela equipe do serviço considerando o perfil da atividade e a profissional cuja atuação tem maior aderência ao tema que será abordado. Para realização das formações, o serviço pode ser demandado por quaisquer parceiros e deverá junto a eles, programar a ação garantindo a boa execução da atividade.

Por fim, a última frente de atuação consiste no apoio à universidades, instituições de ensino e pesquisa visando a produção de análises sobre o tema, a divulgação científica e o fortalecimento do debate sobre direitos. O apoio pode ocorrer por meio da participação direta em estudos, estabelecimento de parcerias para realização de estágio não remunerado por alunos, desenvolvimento de projetos de extensão universitária entre outros.

## ANEXOS



Modelo termo trabalho voluntário



Apresentação metodologias de mapeamento de redes locais.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Federal de Psicologia. **Resolução CFP nº 001/99 de 22 de março de 1999**. Estabelece normas de atuação para os psicólogos em relação à questão da Orientação Sexual. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-1-1999-estabelece-normas-de-atuacao-para-os-psicologos-em-relacao-a-questao-da-orientacao-sexual>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Psicologia. **Resolução CFP nº 1, de 29 de janeiro de 2018**. Estabelece normas de atuação para as psicólogas e os psicólogos em relação às pessoas transexuais e travestis. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-1-2018-estabelece-normas-de-atuacao-para-as-psicologas-e-os-psicologos-em-relacao-as-pessoas-transexuais-e-travestis>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Conselhos Regionais de Serviço Social. Folder: **Orientações para o atendimento de pessoas trans no Conjunto CFESS-CRESS**. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-NomeSocial-Folder30x25cm-Montado.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. Gestão Tecendo na Luta a

Manhã Desejada. Transfobia. In.: **Série assistente social no combate ao preconceito**, caderno 4, 2016. Disponível em: <http://cfess.org.br/arquivos/CFESS-Caderno04-Transfobia-Site.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução CFESS nº 594, de 21 de janeiro de 2011**. Altera o Código de Ética do Assistente Social, introduzindo aperfeiçoamentos formais, gramaticais e conceituais em seu texto e garantindo a linguagem de gênero. Disponível em: <http://cfess.org.br/arquivos/Res594.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução CFESS nº 785, de 22 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre a inclusão e uso do nome social da assistente social travesti e da/do assistente social transexual no Documento de Identidade Profissional. Disponível em: <http://cfess.org.br/arquivos/ResCfess7852016.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. **Resolução CFESS nº 845, de 26 de fevereiro de 2018**. Dispõe sobre atuação profissional do/a assistente social em relação ao processo transexualizador. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/ResolucaoCfess845-2018.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.836, de 1º de dezembro de 2011**. Institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais (Política Nacional de Saúde Integral LGBT). Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2836\\_01\\_12\\_2011.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2836_01_12_2011.html). Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. Homens gays e bissexuais: direitos, saúde e participação social. In.: **Coleção Movimentos Sociais**, vol. 3, 2016. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/>



[publicacoes/homens\\_gays\\_bissexuais\\_direitos\\_saude.pdf](#). Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Relatório da oficina “Atenção Integral à Saúde de Mulheres Lésbicas e Bissexuais” realizada em Brasília de 23 a 25 de abril de 2014. In.: **Atenção Integral à Saúde de Mulheres Lésbicas e Bissexuais**. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2015/agosto/31/livreto-atencao-a-saude-de-mulheres-lesbicas-versao-web.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009**. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm). Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8662.htm). Acesso em: 08 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006**. Lei Maria da Penha, cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm). Acesso em: 30 jun. 2021.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. In.: **Saúde e Sociedade** [online], vol. 13, n.1, p.25-36, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/ndN8rgZC7mzXdrFL39q7VSC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial da Organização das Nações Unidas (ONU) – promulgada pelo **Decreto nº 65.810, de 8 de dezembro de 1969**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/D65810.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D65810.html). Acesso em: 06 jul. 2021.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Promulgada pela Resolução nº 217 A (III), da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 10 de Outubro de 1948. Disponível em: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/por.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf). Acesso em: 06 jul. 2021.

PACTO de São José da Costa Rica. Convenção Americana sobre os Direitos Humanos. Celebrado em 1969, por ocasião da Conferência Especializada Interamericana sobre Direitos Humanos - promulgado pelo **Decreto Legislativo nº 27, de 1992**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1992/decretolegislativo-27-26-maio-1992-358314-exposicaodemotivos-143572-pl.html>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Decreto Estadual nº 55.588, de 17 de março de 2010**. Dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo e dá providências correlatas. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55588-17.03.2010.html>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Lei Estadual nº 10.948, de 05 de novembro de 2001**. Atualizada pela Lei nº 15.082, de 10

de julho de 2013. Dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2001/lei-10948-05.11.2001.html>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Conselho Estadual de Educação. **Deliberação CEE nº 125, de 30 de abril de 2014**. Dispõe sobre a inclusão de nome social nos registros escolares das instituições públicas e privadas no Sistema de Ensino do Estado de São Paulo e dá outras providências correlatas. Disponível em: <https://saude.sp.gov.br/resources/crh/gsdrrh/supervisao-escolar/a3-de-liberacaocee125de30deabrilde2014.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 13.178, de 17 de setembro de 2001**. Institui o Programa Ação Coletiva de Trabalho do Município de São Paulo, e dá outras providências. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-13178-de-17-de-setembro-de-2001/>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 13.689, de 19 de dezembro de 2003**. Dá nova redação a dispositivos da Lei nº 13.178, de 17 de setembro de 2001, que institui o Programa Ação Coletiva de Trabalho e dá outras providências, bem como altera sua denominação para Programa Operação Trabalho. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-13689-de-19-de-dezembro-de-2003>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Câmara Municipal de São Paulo. **Lei Municipal nº 17.301, de 24 de janeiro de 2020**. Dispõe sobre as sanções administrativas a serem aplicadas às práticas de discriminação em razão de orientação sexual e identidade de gênero. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17301-de-24-de-janeiro-de-2020>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 44.484, de 10 de março de 2004**. Regulamenta o Programa Operação Trabalho, instituído pela Lei nº 13.178, de 17 de setembro de 2001, com a redação dada pela Lei nº 13.689, de 19 de dezembro de 2003. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-44484-de-10-de-marco-de-2004>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 52.652, de 16 de setembro de 2011** - revogado pelo Decreto nº 58.079/2018. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-52652-de-16-de-setembro-de-2011>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 55.874, de 29 de janeiro de 2015**. Institui o Programa Transcidadania, destinado à promoção da cidadania de travestis e transexuais em situação de vulnerabilidade social; altera disposições dos Decretos nº 44.484, de 10 de março de 2004, e nº 40.232, de 2 de janeiro de 2001. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-55874-de-29-de-janeiro-de-2015/>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.227, de 16 de maio de 2018**. Confere nova regulamentação ao Programa Transcidadania, instituído pelo Decreto nº 55.874, de 29 de janeiro de 2015, bem como institui e inclui, no Calendário de Eventos da Cidade de São Paulo, o "Mês da Visibilidade Trans". Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58227-de-16-de-maio-de-2018>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 58.228, de 16 de maio de 2018**. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de travestis, mulheres transexuais e homens trans em todos os órgãos da Administração Pública Municipal Direta e nas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista municipais, bem como nos serviços sociais autônomos instituídos

pelo Município, concessionárias de serviços públicos municipais e pessoas jurídicas referidas no artigo 2º, inciso I, da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que mantenham qualquer espécie de ajuste com a Administração Municipal. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58228-de-16-de-maio-de-2018>. Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Diagnóstico sobre os Serviços de Direitos Humanos**. São Paulo, SP: 2019.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria de Participação e Parceria. Coordenadoria da Mulher. **Guia de Procedimentos para o Atendimento à Mulheres em situação de violência nos Centros de Referência da Mulher e nos Centros de Cidadania da Mulher**. São Paulo, SP: 2010. Disponível em: [https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/41/Documentos/Guia\\_de\\_Procedimentos\\_Coordenadoria\\_da\\_Mulher.pdf](https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/41/Documentos/Guia_de_Procedimentos_Coordenadoria_da_Mulher.pdf). Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Secretaria de Participação e Parceria. **Norma Técnica de Atendimento para Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo**. São Paulo, SP: 2011.

SÃO PAULO. Secretaria de Administração Penitenciária. **Resolução SAP nº11, de 30 de janeiro de 2014**. Estabelece parâmetros de atenção à população travestis e transexuais presos(as). Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos\\_humanos/LGBT/LEGISLACAO/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20SAP-n%C2%BA%2011.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/LGBT/LEGISLACAO/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20SAP-n%C2%BA%2011.pdf). Acesso em: 08 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 15, de 01 de março de 2021**. Tipifica os equipamentos públicos da Rede de Atendimento de Direitos Humanos no município de São

Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-15-de-1-de-marco-de-2021#>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 58, de 25 de novembro de 2020**. Institui a Política de Monitoramento e Avaliação dos Programas e Ações de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos no âmbito da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). São Paulo, 2020. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-58-de-25-de-novembro-de-2020>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Portaria nº 121, de 14 de outubro de 2019**. Estabelece normas de gestão de parcerias com organizações da sociedade civil sob a forma de termo de fomento, termo de colaboração e acordos de cooperação. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-direitos-humanos-e-cidadania-smdhc-121-de-14-de-outubro-de-2019>. Acesso em: 07 jul. 2021.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e Trabalho. **Portaria SMDET nº 34, de 24 de outubro de 2019**. Aprova o Termo de Adesão e o Plano de Trabalho Modelo para fins de adesão ao Programa Operação Trabalho – POT por parte dos órgãos da Administração Municipal Direta, Indireta e entes vinculados do Município de São Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-desenvolvimento-economico-e-trabalho-smdet-34-de-24-de-outubro-de-2019>. Acesso em: 08 jul. 2021.





**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

