

CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT
BELO HORIZONTE

DOCUMENTO ORIENTADOR TÉCNICO-METODOLÓGICO

Cidadania



PREFEITURA
BELO HORIZONTE

Trabalhando por uma cidade mais feliz.

CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT DE BELO HORIZONTE
DOCUMENTO ORIENTADOR TÉCNICO-METODOLÓGICO

Secretaria Municipal de Assistência Social,
Segurança Alimentar e Cidadania
Subsecretaria de Direito e Cidadania
Diretoria de Políticas para a População LGBT
Centro de Referência LGBT

Belo Horizonte, novembro de 2020



FICHA TÉCNICA

DOCUMENTO ORIENTADOR TÉCNICO-METODOLÓGICO

Prefeitura de Belo Horizonte

Fuad Noman

Prefeito

Maíra Colares

Secretária Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania

Thiago Alves

Subsecretário de Direitos de Cidadania

Joel Dias

Diretor de Políticas para a População LGBT

ELABORAÇÃO

Elizabeth Matos Marques

Analista de Políticas Públicas - Psicóloga

Gustavo Adolfo de Magalhães

Analista de Políticas Públicas - Psicólogo

Joel Dias de Rezende Júnior

Diretor de Políticas para a População LGBT – Gestor Público

Leonardo Tolentino Lima Rocha

Analista de Políticas Públicas - Psicólogo

Wagner Lopes de Almeida

Analista de Políticas Públicas – Assistente Social

Walkíria Glanert Mazetto

Analista de Políticas Públicas – Assistente Social

ORGANIZAÇÃO

Wagner Lopes de Almeida

Coordenador do Centro de Referência LGBT

COLABORAÇÃO

Diadorim Maria Rodrigues

Estagiária de Ciências Sociais

Ildeu Gonçalves Pereira Júnior

Agente Executivo Governamental

Sônia Barbosa Horta

Agente Executivo Governamental



Vinício Araújo Martins
Analista de Políticas Públicas - Psicólogo
Anete Rodrigues dos Anjos
Referência Técnica - Professora

DIAGRAMAÇÃO

Manoela Alves

1ª Edição

© 2022 Permitida à reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, se citada a fonte e o sítio da internet onde pode ser encontrado o original
www.prefeitura.pbh.gov.br/smasac/sudc/equipamentos/crlgbt

LISTA DE SIGLAS

AEG	Agente Executivo Governamental
APP	Analista de Políticas Públicas
ALEM-MG	Associação Lésbica de Minas Gerais
ASSTRAV	Associação de Travestis e Transexuais
CadÚnico	Cadastro Único
Cellos	Centro de Luta Pela Livre Orientação Sexual
CMDCA	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
CMDH	Coordenadoria Municipal de Direitos Humanos
CME	Conselho Municipal de Educação
CMI	Conselho Municipal do Idoso
CRDS	Centro de Referência da Diversidade Sexual
CRLGBT	Centro de Referência de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais
DLBT	Diretoria de Políticas para a População de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais
Glogi	Gerência de Logística
LA	Liberdade Assistida (medida socioeducativa em meio aberto)
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais

PBH	Prefeitura de Belo Horizonte
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPAG	Plano Plurianual de Ação Governamental
PRODABEL	Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte
PSC	Prestação de Serviço à Comunidade (medida socioeducativa em meio aberto)
PSS	Processo Seletivo Simplificado
RME/BH	Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte
ROT	Recursos Ordinários do Tesouro
SAIC	Serviço de Atendimento Integrado ao Cidadão
SIGPS	Sistema de Informação e Gestão das Políticas Sociais
SMADC	Secretaria Municipal Adjunta de Direitos de Cidadania
SMASAC	Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania
SNDH	Secretaria Nacional dos Direitos Humanos
SUDC	Subsecretaria de Direitos e Cidadania



SUMÁRIO

Apresentação	07
Histórico	10
Justificativa.....	15
Público alvo.....	18
Objetivo geral	19
Objetivos específicos	19
Recursos humanos.....	20
Recursos físicos e materiais	20
Metodologia do trabalho.....	21
 Eixo 01 - Trabalho interdisciplinar e abordagem psicossocial	 21
 Eixo 02 - Perspectiva de acolhida	 26
 Eixo 03 - Atendimento e acompanhamento	 28
3.1. Atendimento individual	28
3.2. Atendimento familiar.....	32
3.3. Rede de serviços	34
 Eixo 04 - Atividade em grupo	 36
4.1 Projeto “Bate papo no CRLGBT”	37
 Eixo 05 - Competências e atribuições da equipe do CRLGBT.....	 39
5.1. A equipe de Agente Executivo Governamental.....	 39
5.2. A equipe de Analistas de Políticas Públicas/Técnicas (os) de referência.....	 41
5.3. A função da Coordenação do CRLGBT	42



SUMÁRIO

Eixo 06 - A relação do CRLGBT com a Diretoria de Políticas para a População de LGBT e a transversalidade das políticas públicas	44
Monitoramento e avaliação.....	47
Referências	49
Quadro 01 – Recursos Financeiros 2019/2020	54
Anexo 01 – Cadastro - CRLGBT	55
Anexo 02 - Modelo de roteiro para os grupos.....	57
Anexo 03 – Registro de Atendimento	58
Anexo 04 – Desligamento CRLGBT	63



APRESENTAÇÃO

O documento que você lerá a seguir versa sobre o trabalho do Centro de Referência LGBT, que é resultado do trabalho de diversos/as atores e atrizes sociais. Ele reflete assim muitos anos de disputas, de muita luta política, lutas, conquistas, retrocessos, etc. O CRLGBT, no município de Belo Horizonte, é parte integrante dessa trajetória.

Logicamente, esse esforço todo não pode ser circunscrito a Belo Horizonte. Bem sabemos que as normas de gênero e de sexualidade marcam e forjam a subjetividade, organizam hierarquias sociais e criam condições de possibilidade para a garantia de direitos de cidadania para pessoas transexuais, intersexuais e não binárias, travestis, lésbicas, bissexuais e gays. Somente a organização política e a construção de uma esfera pública de debate sobre o preconceito e a discriminação por conta da diversidade de orientação sexual e de identidade de gênero foi e é capaz de construir estratégias de enfrentamento à subordinação e inferiorização social.

O texto que apresentamos aqui é fruto da atuação de uma equipe de trabalhadores/as (assistentes sociais, psicólogas/os e Agentes Executivos Governamentais – AEGs) comprometidos politicamente com o enfrentamento da hétero-cis-normatividade e eticamente implicados em ofertar atendimento e acolhimento que compreendam as pessoas LGBTs que nos procuram como sujeitos de direitos.

Neste contexto, é importante destacar aqui alguns dos avanços ao longo da história de lutas pela promoção e garantia de direitos de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e pessoas não binárias e intersexuais, que interferem e moldam nosso trabalho e na realidade de nossos usuários:

- Casamento civil de pessoas do mesmo gênero é garantido por deliberação do Conselho Nacional de Justiça - em 2013;
- Reconhecimento - através de decisão do Supremo Tribunal Federal - do direito de retificação na certidão de nascimento de nome e gênero para pessoas travestis e transexuais na certidão de nascimento, cumprindo somente requisitos cartoriais e sem necessidade de avaliação de saúde ou autorização judicial, em março de 2018;

- LGBTfobia é equiparada ao crime de racismo (Lei Federal nº 7716/1989), através de decisão do Supremo Tribunal Federal - em junho de 2019;
- Autorização, por decisão do Supremo Tribunal Federal para pessoas LGBTs doarem sangue em maio de 2020.

Apresentar um texto que guarda em si mesmo essa memória não é um trabalho fácil, porque exige que retomemos os elementos históricos e as condições de possibilidade que se organizaram para fazer essa escrita emergir, o que pode às vezes nos levar a cometer equívocos e lapsos. Corremos esse risco com a humildade de quem se coloca publicamente para a análise.

Dentro e fora da administração pública municipal, foram muitas as pessoas e situações que contribuíram para que lésbicas, gays, bissexuais, pessoas travestis, transexuais, intersexuais e não binárias pudessem contar com um equipamento público de atendimento psicossocial a essa população. Soraya Menezes (fundadora da Associação Lésbica de Minas, Alem), Carlos Magno Fonseca (fundador do Centro de Luta pela Livre Orientação Sexual, Cellos), Walkíria La Roche (fundadora da Associação de Travestis e Transexuais de Belo Horizonte, Asstrav), que além da importância na militância no movimento social LGBT da capital mineira, têm papel importantíssimo para a existência do CRLGBT.

Quanto à metodologia de trabalho, é importante que não nos esqueçamos da primeira equipe técnica que atuou nesse equipamento: Frederico Machado e Dalcira Ferrão (Psicologia), Mariana Septímio e Alessandra Campos (Direito), Maria (Serviço Social). Reconhecemos que as sementes de uma metodologia de trabalho, que agora vemos florescer nesse documento, foram plantadas por essas pessoas que foram precursoras do atendimento psicossocial da população LGBT em Belo Horizonte. Não podemos esquecer também da importância da primeira equipe técnica concursada, formada por duas psicólogas e duas assistentes sociais, que se qualificaram nas questões de gênero e sexualidade e assumiram a construção de uma primeira metodologia de trabalho, documentada a partir das demandas da população.

Foram também esses atores que fomentaram a organização de diversas atividades de participação política da população LGBT quanto ao campo de construção de políticas públicas: as conferências e fóruns, principalmente.

O texto é endereçado a quem possa interessar o debate sobre os direitos de lésbicas, gays, bissexuais, pessoas travestis, transexuais, intersexuais e não binárias. Além disso, posicionamo-nos através desse texto, como interlocutores/as no campo do gênero e da sexualidade. Nosso lugar de servidores/as públicos municipais compõe essa configuração de coisas. Não podemos nos calar frente às situações de violência e violação de direitos que as hierarquias sexuais e de gênero produzem.

Trata-se, então e também, de um texto em construção e um convite ao diálogo, assim como o nosso trabalho...

Boa leitura!

Equipe de Trabalho do Centro de Referência LGBT



HISTÓRICO

Desde sua criação em 2001, a renomeada Secretaria Municipal Adjunta de Direitos de Cidadania (SMADC), atualmente Subsecretaria de Direito e Cidadania (SUDC), apoia o movimento LGBT belorizontino. As iniciativas preliminares configuravam a concessão de uma sala nas dependências deste órgão para o funcionamento do Centro de Referência da Diversidade Sexual (CRDS), coordenado voluntariamente por integrantes do movimento social, principalmente, do Centro de Luta pela Livre Orientação Sexual (Cello), da Associação Lésbica de Minas Gerais e da Associação de Travestis e Transexuais de Minas Gerais (Asstrav). No mesmo ano de 2001, a Prefeitura de Belo Horizonte (PBH), a partir da lei nº 8176 de 29 de janeiro, elencou penalidades para estabelecimentos que discriminam as pessoas em virtude de sua orientação sexual.

A partir de 2002, o CRDS desenvolveu ações voltadas para os segmentos de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais do município, destacando-se o atendimento e orientação dos casos de violência e discriminação lgbtfóbica; organização da Parada do Orgulho LGBT de Belo Horizonte; articulação política do movimento social em âmbito local e nacional; advocacy (defesa de direitos), dentre outras (Prefeitura de Belo Horizonte [PBH], 2015).

Contudo, a partir de 2003, tendo em vista a complexidade de alguns casos recebidos pela CRDS, os voluntários do movimento social LGBT passaram a encaminhar as demandas jurídicas mais complexas para a Coordenadoria dos Direitos Humanos (CMDH), órgão vinculado à SMADC. A lei municipal nº 8719 de 11 de dezembro de 2003 também dispôs sobre a proteção e defesa dos direitos das minorias para a cidade.

Em 2005, com o advento da Reforma Administrativa na Prefeitura de Belo Horizonte (Lei 9.011/2005, regulamentada pelo Decreto 11.917/2005), foram incorporadas junto às competências e atribuições da CMDH a elaboração, proposição e coordenação de

programas, serviços e ações que visem a promoção e defesa dos direitos da comunidade homossexual, em toda a sua diversidade, garantindo o direito à livre orientação sexual; fiscalizar e exigir o cumprimento da legislação que assegura os direitos da comunidade homossexual, em toda a sua diversidade; desenvolver coleta de dados, estudos e pesquisas relacionados aos direitos humanos, aos atos de violência doméstica e intrafamiliar e à prática de atos de discriminação e violência contra a comunidade homossexual,

sistematizando as informações que orientem a formulação da política municipal de direitos humanos e cidadania; criar instrumentos que promovam a organização, a mobilização social e a participação popular da comunidade homossexual, em toda a sua diversidade, e colaborar com o Centro de Referência da Diversidade Sexual, assegurando-lhe participação na formulação e implementação de propostas que orientem a política municipal no campo dos direitos da comunidade homossexual, em toda a sua diversidade. Assim, além da visibilidade a partir do movimento social, o município de Belo Horizonte assumiu em suas legislações o compromisso com a população LGBT (PBH, 2015).

A criação de Centros de Referência em várias capitais brasileiras constitui uma das ações previstas no programa Brasil sem Homofobia, de 2004. Assim, em dezembro de 2006, a Secretaria Nacional de Direitos Humanos do Governo Federal (SNDH) aprovou o “Projeto de Fortalecimento do Centro de Referência de GLBTT”¹ da Secretaria Municipal Adjunta de Direitos de Cidadania da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte por meio da celebração do convênio número 173/2006, destinando recursos financeiros para contratação de três profissionais e estagiários de nível superior visando constituir a equipe de trabalho do Centro de Referência, além do custeio dos materiais permanentes para a sua estruturação. O Centro de Referência GLBT/BH foi inaugurado nesse formato em 28 de junho de 2007 e alocado no âmbito da CMDH, desenvolvendo, principalmente, ações de atendimento psicossocial e jurídico, educação em direitos humanos, articulação de políticas na perspectiva intersetorial e apoio às ações do movimento GLBT do município de Belo Horizonte (PBH, 2015).

Ao longo do ano de 2008, paulatinamente, a equipe do CRGLBT foi reduzida tendo em vista a impossibilidade de renovação dos contratos de trabalho imposta pelos dispositivos legais do período eleitoral. De tal maneira, em novembro de 2008, o Centro de Referência GLBT/BH teve suas atividades paralisadas em decorrência da ausência completa de profissionais, agravado pelo contingenciamento das verbas orçamentárias em nível federal que encerrou o repasse de recursos ao município de Belo Horizonte para este fim.

¹ A I Conferência Nacional LGBT, realizada em 2008, estabeleceu como orientação que a sigla LGBT passaria a definir o movimento de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais e passaria a ser usada na formulação de documentos e legislações em âmbito nacional. Essa iniciativa visa dar visibilidade às experiências das mulheres lésbicas. Até o ano de 2008, a sigla usada era GLBT (gays, lésbicas, bissexuais, travestis e transexuais)

A CMDH passou a atender as demandas prioritárias endereçadas ao Centro de Referência, encaminhando os atendimentos ao Serviço de Atendimento Integrado ao Cidadão (SAIC) da SMADC (PBH, 2015).

Ainda em 2008, a Resolução CME/BH nº 0002/2008 definiu os parâmetros para a Inclusão do Nome Social de Travestis e Transexuais nos Registros Escolares das Escolas da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte – RME/BH.

Em 2009, a SMADC realizou um Processo Seletivo Simplificado (PSS) tendo em vista a recomposição da equipe do CRLGBT² com a contratação de um supervisor técnico, uma psicóloga e uma advogada, reativando suas atividades no primeiro semestre de 2010.

Com o intuito de institucionalizar o Centro de Referência e fortalecer a política pública voltada para o atendimento do público de LGBT, conforme compromissos assumidos pelo Poder Público Municipal ao longo dos anos, especialmente após a realização da I Conferência Municipal LGBT de 2011, essa equipe foi substituída por servidores concursados em 2012, garantindo maior perenidade das ações propostas em razão da efetivação de seu quadro técnico permanente (PBH, 2015).

Em janeiro de 2015, foi publicado o Programa BH Sem Homofobia, visando à continuidade e ao fortalecimento de ações que possam intervir de forma processual e contínua para o enfrentamento do preconceito e da discriminação por orientação e identidade de gênero no município de Belo Horizonte (PBH, 2015).

No ano de 2016, o decreto municipal nº 16.533 de 30 de dezembro dispôs sobre a inclusão e uso do nome social de pessoas travestis e transexuais e normatizou seu tratamento por agentes públicos.

Os decretos municipais nº 16.580 de 16 de fevereiro de 2017 e 16.684 de 31 de agosto de 2017, destacaram o Centro de Referência LGBT enquanto equipamento público constante da estrutura orgânica da Prefeitura de Belo Horizonte e renomeou antigas Coordenadorias de Direitos como Diretorias de Políticas Públicas, dentre elas a Diretoria de Políticas para a População LGBT (DLGBT), vinculada à Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania (SMASAC) e à Subsecretaria de Direito e Cidadania (SUDC).

² Ver nota de rodapé ao lado.

A reforma incluiu a criação de uma Diretoria de Políticas para a População LGBT (DLGBT), que atua na articulação e capilarização do tema nas demais políticas, e a provisão do Centro de Referência LGBT como um equipamento de atendimento público ao cidadão, superando sua condição pregressa de projeto (Mazetto; Almeida; Bretas, 2019, p. 07).

Soma-se ao processo da reforma administrativa de Belo Horizonte a recomposição das equipes da DLGBT e do CRLGBT, a mudança de endereço e o estabelecimento do equipamento em área central da capital mineira e com portas abertas ao público, ocorridas no ano de 2018. Atualmente vinculado hierarquicamente à Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania (SMASAC), via Subsecretaria de Direito e Cidadania (SUDC), tanto a Diretoria LGBT quanto o Centro de Referência LGBT pautam seu trabalho no reconhecimento do seu público a partir da transversalidade do direito e da cidadania nas demais políticas públicas (Mazetto; Almeida; Bretas, 2019, p. 07).

O atual formato de operacionalização do CRLGBT, contemplando a recomposição da equipe e o funcionamento de portas abertas em área central de Belo Horizonte, contribuiu para um aumento significativo de atendimentos psicossociais. Como forma de comparação, seguem os dados de atendimentos de 2017 até o ano de 2019, demonstrados nos relatórios de atendimento e prestação de contas, assinados pela DLGBT:

- 2017 - 185 atendimentos (PBH, 2018);
- 2018 - 380 atendimentos (PBH, 2019);
- 2019 - 1561 atendimentos (PBH, 2020).

Reiterando alguns princípios da administração pública, levando em conta a sintonia e entrosamento técnico e tendo como recorte a identificação das fragilidades que acometem a população LGBT, a equipe de trabalhadoras e trabalhadores do CRLGBT considerou relevante a produção de um documento orientador técnico-metodológico que descrevesse de maneira teórica as ações desse equipamento tão singular para o público em questão. Sua finalidade contempla, ainda, o registro de conceitos e práticas atualmente adotadas, sem que isso seja estático, para que haja

uma horizontalidade de ações assumidas pelo serviço. É com base, também, em um compromisso ético-político e uma maturidade prática que chegamos a vários consensos com o mesmo objetivo: qualidade em atendimento com vistas a superação/amenização das violações de direito e violências sofridas pelo público LGBT.

Destaca-se, por fim, o movimento social LGBT, que ao longo da história em Belo Horizonte, deixou sua marca a ponto de que um equipamento público compusesse o organograma municipal, tornando-se referência de atendimento.

A violência letal contra lésbicas, gays, bissexuais e, principalmente, de travestis, transexuais e intersexuais no Brasil alcança números expressivos e preocupantes. No entanto, essa violência letal é apenas a ponta do iceberg de um sistema de hierarquização social complexo e produtor de desigualdades sociais de diversas ordens que atingem pessoas por conta de sua orientação sexual³ e identidade de gênero⁴.

O Dossiê dos assassinatos e da violência contra travestis e transexuais brasileiras em 2019 (Benevides & Nogueira, 2020) informa que

as mortes de travestis e transexuais continuam subnotificadas. No Brasil, 90% das travestis e mulheres transexuais ainda vivem da prostituição que, em maioria, acontece nas ruas, exposição que aumenta ainda mais a vulnerabilidade diante das inúmeras violências físicas e psicológicas a que são submetidas, e que resultam em mortes, muitas vezes (Benevides & Nogueira, 2020, ii).

A violação de direitos de pessoas LGBT no Brasil possui vários matizes. Pode ser representada, no âmbito dos serviços públicos, pelo não acesso ou acesso precário à escolarização, à assistência à política de saúde, assistência social, e outras. Nas relações familiares e comunitárias, é representada pela expulsão de casa, pela hostilidade e ameaças sofridas pela comunidade onde vive. Nos âmbitos laborais, pelo assédio moral, demissões ou não acesso ao mercado de trabalho. Destaca-se, ainda, a opressão e violência letal que incidem sobre os corpos não heterossexuais e não cisgêneros. O que há de comum em todas essas experiências é a produção de hierarquias de inferioridade – por isso forjadoras de desigualdades sociais – a partir da diferença. As hierarquias que se relacionam às

³ “Compreendemos orientação sexual como uma referência à capacidade de cada pessoa de ter uma profunda atração emocional, afetiva ou sexual por indivíduos de gênero diferente, do mesmo gênero ou de mais de um gênero, assim como ter relações íntimas e sexuais com essas pessoas.” (Princípios de Yogyakarta, 2007, p. 7).

⁴ “Compreendemos identidade de gênero a profundamente sentida experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo (que pode envolver, por livre escolha, modificação da aparência ou função corporal por meios médicos, cirúrgicos ou outros) e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos.” (Princípios de Yogyakarta, 2007, p. 7).

experiências de opressão de lésbicas, gays, travestis, transexuais e intersexuais são produzidas a partir das categorias de gênero, identidade de gênero e orientação sexual. Prado e Machado (2008) afirmam que “a lógica de superiorização e da inferiorização dos grupos sociais se traduz em um conjunto de práticas sociais capaz de inserir pública e socialmente determinadas categorias sociais de formas subalternas em nossas sociedades” (p. 11). Os dados assustadores sobre os crimes de ódio cometidos contra LGBT no Brasil e a aspectos de negligência do poder público podem exemplificar o limite letal dessa subalternização.

No entanto, por se tratar de processos complexos, a hierarquização e opressão social não se dá apenas pelas categorias sociais de identidade de gênero e orientação sexual. Necessário salientar que outros marcadores sociais da diferença são importantes para a fabricação da desigualdade. Raça e etnia, geração etária, pertencimento religioso, classe econômica e classe social, nível de escolaridade, nacionalidade, ser portador ou não de alguma deficiência devem ser igualmente considerados para analisar as relações de poder. Não se trata de sobreposição de experiências de opressão, mas de intersecções de categorias sociais. Assim, podemos dizer que os sujeitos e, conseqüentemente, as relações sociais, são constituídos nas intersecções, nos pontos de contato entre essas categorias. Seffner (2011) afirma que “identidade é uma ‘posição de sujeito’, fruto de inúmeras interpelações” (p. 41). Somos todas/os engendrados/as nessa trama que envolve os modos como somos posicionados e nos posicionamos quanto à raça/etnia, gênero, orientação sexual, capacitismo etc. É nesse processo que nos permite ou impede acessos. É nessa tessitura que nossas vidas podem ser consideradas habitáveis ou abjetas.

Se é nesse esquema provisório que os sujeitos se constituem, é também assim que as violências se produzem.

Assim como o capitalismo, o racismo e o machismo, essa violência tem dinamizado suas formas de perpetuar o poder que autoriza quem manuseia essas ferramentas de opressão e de violência sobre os corpos que são matáveis. Acreditamos que a LGBTIfobia, especialmente a Transfobia, também tem migrado do epicentro do ódio para assumir outras formas, em que matar seria o ponto mais extremo e a violência passa a se intensificar sob outros aspectos, simbólicos, psicológicos, estruturais e institucionais (Benevides & Nogueira, 2020, pp. 7-8).

O enfrentamento às violações dos direitos das pessoas LGBT justificam a existência de um equipamento público como o CRLGBT. Oferecer um espaço de referência para atendimento às pessoas que vivenciaram situações de preconceitos e discriminação por conta de orientação sexual não heterossexual e de identidade de gênero não cisgênera, para promoção e garantia de direitos, para fortalecimento e empoderamento pode ser fundamental para a existência de pessoas LGBT. Ao mesmo tempo que um serviço público com a proposta de enfrentamento ao cis-hétero-sexismo marca uma posição política na cidade de Belo Horizonte, a saber, de que o poder público municipal afirma que **a vida de travestis, mulheres transexuais, homens transexuais, lésbicas, pessoas intersexuais, pessoas não binárias, gays e bissexuais importa!**



PÚBLICO ALVO

O público atendido pelo CRLGBT, que para fins de padronização de escrita chamaremos de usuário, compreende, prioritariamente, lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, travestis, pessoas não binárias, intersexuais e outras categorias identitárias que são atravessadas pela violência e pela violação de direitos em função da orientação sexual e de identidade de gênero. Soma-se nesse recorte as pessoas que compõem seus círculos de vida, como os familiares, os relacionamentos afetivos/sexuais, de amizade e também as suas relações com os serviços (públicos e privados).

Não existe uma faixa etária definida para atendimento, considerando que as questões que perpassam a orientação sexual e a identidade de gênero, bem como as consequências advindas disso, não têm relação com as idades, senão com o contexto social. Apesar disso, considera-se o recorte etário na condução das ações do CRLGBT, destacando-se o público da criança e do adolescente e o público idoso e suas legislações correlatas, principalmente, o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Estatuto da Juventude e o Estatuto do Idoso.

Considerando a administração pública da prefeitura de Belo Horizonte, a competência de vinculação aos atendimentos e acompanhamentos do CRLGBT é de moradores do município.

OBJETIVO GERAL

- Contribuir para a defesa e promoção dos direitos humanos e cidadania da população LGBT, por meio de ações que visem ao enfrentamento da violência e discriminação por orientação sexual e identidade de gênero, no município de Belo Horizonte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer o reconhecimento individual e social das identidades de gênero e orientações sexuais;
- Acolher, orientar e apoiar as pessoas no fortalecimento e construção de sua autonomia, para o enfrentamento às violências e discriminações em razão de suas identidades de gênero e orientações sexuais;
- Promover o acesso das pessoas aos seus direitos de cidadania, através de ações articuladas e encaminhamentos para as demais políticas públicas.



RECURSOS HUMANOS

Trata-se de uma equipe atualmente composta por⁵:

- Uma Coordenação;
- Quatro (4) Analistas de Políticas Públicas (Psicologia e Serviço Social);
- Dois (2) Agentes Executivos Governamentais.

RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

A infraestrutura física do local conta com uma recepção, duas salas de atendimento, dois banheiros para a equipe de trabalho, uma copa, uma sala de coordenação e uma sala compartilhada entre a equipe de Analistas de Políticas Públicas e a equipe de Agentes Executivos Governamentais. Uma sala de atendimento é equipada com uma mesa e ao menos quatro cadeiras. Na outra, além do descrito, acrescenta-se um sofá e um armário pequeno de duas portas. A sala da coordenação possui uma mesa com quatro cadeiras, um armário grande de duas portas e um armário tipo arquivo. Na sala compartilhada são três armários de duas portas pequenos, um armário de duas portas grande e uma mesa com quatro cadeiras. Ademais, contamos com a utilização de sete computadores de mesa (01 na coordenação, 05 na sala compartilhada e 01 na recepção) equipados com seus periféricos, que ocupam mesas e cadeiras individuais para o trabalho de cada servidora/servidor. Temos disponíveis duas linhas de telefone fixo e um telefone celular. Esses equipamentos são patrimoniados pela PBH e pela empresa prestadora de serviços de aluguel do espaço físico.

Para execução das atividades cotidianas a equipe de Agentes Executivos Governamentais solicita à Gerência de Logística (Glogi) a dispensação de material de expediente para desenvolvimento do trabalho.

A disposição dos recursos financeiros que subsidiam as ações do CRLGBT apresenta-se no 01.

⁵ Observação: conta-se com trabalho de um Professor Municipal nas funções de apoio no equipamento, que não serão elencadas na metodologia do trabalho.

EIXO 01

Trabalho interdisciplinar e abordagem psicossocial

O trabalho desenvolvido pela equipe técnica do CRLGBT configura-se como interdisciplinar. Ou seja, as (os) profissionais de Serviço Social e as (os) profissionais de Psicologia atuam em conjunto, respeitando as especificidades, atribuições, normativas e legislações de cada profissão⁶.

Com base nisso, destaca-se que apesar da existência de um cargo genérico de Analista de Políticas Públicas na PBH⁷, em que se inserem estas duas categorias profissionais (dentre outras), ambas as profissões atuam neste equipamento público municipal entrelaçando múltiplos olhares sobre as mais diversas manifestações e determinações da realidade humana. Ao considerar as dimensões tanto subjetivas quanto sociais, a equipe de trabalho visa em sua atuação à provisão de direitos e acesso às diversas expressões da cidadania do público LGBT.

A interdisciplinaridade não só permite a troca de saberes, mas amplia a parceria e a mediação dos conhecimentos ao possibilitar a prática profissional, a construção de um diálogo entre as ciências humanas e também com outras ciências, ao estabelecer espaços que favoreçam proximidades entre as ciências de forma dialética buscando uma mudança social de paradigmas pré-estabelecidos culturalmente. (Cavalcante, Lira & Reis, 2011, p. 6).

Embora o Serviço Social e a Psicologia possuam acúmulos teóricos, políticos e metodológicos diferentes, o diálogo entre essas categorias profissionais e a atuação interdisciplinar aliada à reflexão crítica, permite a compreensão das mais diversas circunstâncias e situações que se apresentam ao trabalho profissional. É por isso que no entendimento de Salgado (2015, p. 4 apud Gattás et al, 2006, p. 7), a interdisciplinaridade é vista como:

⁶ Lei 8662/93 – Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social e Lei 41119/1962 – Lei de Regulamentação da profissão de Psicólogo.

⁷ Lei Nº 8.690/2003 - Institui o Plano de Carreira dos Servidores da Área de Atividades de Administração Geral da Prefeitura de Belo Horizonte, estabelece a respectiva Tabela de vencimentos e dá outras providências.

uma postura profissional que permite transitar o “espaço da diferença” com sentido de busca e de desvelamento das diferentes formas de se abordar a realidade. Nenhuma profissão e conhecimentos são absolutos e a interdisciplinaridade é um princípio constituinte da diferença e da criação. É uma alternativa para transpor as fronteiras das profissões, sem perda de autonomia, de oportunidades de conhecer outras formas de ação, de superar idiosincrasias, de deixar de falar só com seus pares e de aprender a conviver.

Dessa forma, compreende-se que a prática interdisciplinar no trabalho do CRLGBT possibilita a cooperação mútua porque se entende que nenhum profissional saberá tudo, e que diferentes conhecimentos e olhares agregam e constroem melhores alternativas de acompanhamento das pessoas atendidas por este equipamento. Sobre isso, Salgado (2015) ressalta que os próprios profissionais constroem em sua prática uma atitude dialógica e dialética: “a interdisciplinaridade é algo complexo, um processo em construção, que se desenvolve no movimento de aprender-a-aprender” (p.1).

Compreendendo que o trabalho do CRLGBT se situa no campo da promoção e defesa de direitos, destaca-se que a atuação da equipe profissional e o atendimento ofertado aos usuários é psicossocial.

Benelli (2016) afirma que

O atendimento psicossocial tem como objetivo promover um atendimento especializado, partindo de uma postura ético política crítica que se expressa em uma série de atitudes e procedimentos técnicos que incluem: acolher e dar apoio; escutar; atividades de informação e orientação; o manejo da transferência; o encaminhamento; o acompanhamento e o monitoramento; as visitas domiciliares; a construção de trabalho em redes; as oficinas e os grupos. Tais atividades e ações se caracterizam por perspectivas institucionalistas, crítico-políticas, psicanalíticas, socioassistenciais e educacionais, devendo compor um projeto ou plano de atendimento para cada sujeito que é recepcionado no serviço (p. 41).

Compreendemos abordagem psicossocial como uma perspectiva teórico-metodológica interdisciplinar. Nossa atuação deve driblar as excessivas psicologização e sociologização das experiências dos sujeitos que procuram o CRLGBT. Apesar dos possíveis “efeitos psicoterapêuticos” desencadeados pelos atendimentos psicossociais, não se trata de uma psicoterapia, no sentido clássico, dos moldes desenhados pela clínica tradicional. Longe de uma perspectiva centrada no indivíduo, na psicologização/psiquiatriação e medicalização da vida, a abordagem de Atenção Psicossocial se pauta por um viés crítico e político dos problemas sociais.

As desigualdades sociais marcadas pelas categorias de gênero, identidade de gênero, sexualidade, orientação sexual, raça e classe

são os objetos de nossa intervenção. E, por se tratarem de objetos complexos, exigem também estratégias complexas de trabalho e intervenção. A começar pela nossa compreensão acerca da subjetividade:

A subjetividade (modos de ser, sentir, pensar e agir constitutivos do sujeito em determinado momento histórico) é tecida no contexto institucional pela rede de micropoderes que sustentam o fazer cotidiano (institucional), operando efeitos de reconhecimento/desconhecimento dessa ação concreta.

A produção da subjetividade remete fundamentalmente ao plano micropolítico, microfísico das relações instituintes e instituídas no contexto das entidades assistenciais. As relações pedagógicas, terapêuticas e educativas entre [técnicos] educadores sociais e a clientela não são estáticas entre polos constituídos, mas estão em permanente constituição e ordenação – plenas de vicissitudes –, em constante transformação dos lugares e posições no interior das relações, numa pulverização dos lugares instituídos e instituintes. As instituições implementadas em organizações e estabelecimentos não apenas realizam – quando conseguem – os objetivos oficiais para os quais foram criadas, mas produzem determinada subjetividade em seus vários atores, sujeitos são fundados no interior das práticas, sujeito ao mesmo tempo constituídos no e constituintes do cotidiano institucional. O pensamento costuma reificar objetos e objetivos que só existem enquanto se produzem, e são produzidos dentro de determinadas práticas institucionais (Benelli, 2016, p. 21).

Ao assumirmos uma abordagem psicossocial como orientadora de nosso trabalho, firmamos um compromisso de natureza ético-política com a transformação social, com uma cidadania democrática e popular. Isso significa que nosso trabalho profissional está alinhado aos interesses, necessidades, demandas e desejos do pólo subordinado numa sociedade sexista, cis-hetero-normativa.

Benelli (2016) e Vasconcelos (2008) apresentam alguns princípios teóricos que balizam o campo das abordagens psicossociais. Por servirem de base para nossa atuação, citamos abaixo:

- Os fenômenos psicológicos estão numa relação de interação dialética integral com todas as outras dimensões da vida, devendo ser situados no seu contexto histórico, com suas determinações e finalidades sociais, políticas e culturais.
- O “objeto” de conhecimento e de intervenção deve ser considerado em sua complexidade dialética integral.
- Responsabilização dos serviços públicos pela integralidade das necessidades sociais de seus usuários, o que implica na provisão integrada de atendimento pelas diversas agências do Estado ou pelos dispositivos de atenção intersetorial.

- Evitação do reducionismo da “psicologização” da vida social quanto do politicismo e a “sociologização” dos problemas sociais que suprimiram as particularidades dos fenômenos psíquicos.
- Os “processos de subjetivação” e a “produção de subjetividade” são concomitantes e dialeticamente integrados, ou seja, a “realidade psíquica” se produz no contexto sócio-histórico, político, ideológico e cultural mais amplo da produção coletiva da vida social.
- Esforço de contextualizar os problemas concretos em diversos níveis de análise, superando a tendência a considerar o indivíduo de modo isolado do seu contexto pessoal, da sua classe social e dos demais planos constitutivos o seu modo de ser, bem como se busca evitar os processos de “culpabilização individual”.
- Evitação de qualquer perspectiva teórica funcionalista que isole e autonomize a dimensão psíquica ou que a aprisione em fronteiras rígidas de normalidade e de doença que acabem empurrando-a na direção da adaptação e do ajustamento dos indivíduos e grupos humanos aos valores e padrões sociais aceitos pela sociedade mais ampla.

Ainda, considerando-se os elementos que compõem o objeto de nossa intervenção, Vasconcelos (2008) e Benelli (2016, pp. 28-29) afirmam que uma perspectiva psicossocial deve se orientar a partir das seguintes noções:

- Conhecimento crítico da realidade, das relações de poder e das contradições e lutas sociais na sociedade envolvidos nos processos psicossociais;
- Luta pela transformação social das condições concretas de vida, de moradia e de trabalho, e de reprodução social dos/as usuários/as;
- Amplo reconhecimento das necessidades específicas dos indivíduos e grupos sociais usuários, particularmente daqueles com algum lugar de dependência e fragilidade, aumentando a oferta, a universalização e a acessibilidade a dispositivos adequados de atenção e cuidado;
- Mudança dos serviços e políticas sociais envolvidos, bem como dos saberes científicos e profissionais que incidem no campo e dos pressupostos epistemológicos que os sustentam;

- Ampliação e defesa dos direitos civis, políticos e sociais dos/as usuários/as e principalmente dos indivíduos mais fragilizados, no sentido do seu empoderamento, autonomização, participação política e social, e conquista de plena cidadania;
- A reinvenção de modos de viver no sentido de maior criatividade e inovação, estimulando indivíduos e grupos sociais para que questionem os padrões aceitos de normalidade e os mecanismos de estigmatização e discriminação, para que ampliem o rol de possibilidades e a aceitação das diferenças existenciais na vida social e cultural, exatamente na direção contrária da adaptação e do ajustamento.

Castoriadis (1992) nos lembra a etimologia da palavra: *autonomos* (dar-se a si mesmo as leis). Desse modo, um trabalho psicossocial que almeja a autonomia se reflete em uma “atividade coletiva refletida e lúcida visando à instituição global da sociedade como tal” (Castoriadis, 1992, p. 145).

A especificidade do trabalho social desenvolvido no CRLGBT está voltado para promoção da autonomia e para o enfrentamento às desigualdades sociais produzidas pela cis-hetero-normatividade e sexismo estrutural da sociedade.

EIXO 02

Perspectiva de Acolhida

Acolher, de acordo com o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (Ferreira, 1986), significa dar acolhida ou agasalho a; hospedar; receber; atender; dar crédito a; dar ouvidos a; admitir; aceitar; tomar em consideração; atender a. Assim, toda e qualquer pessoa ao chegar no CRLGBT será acolhida. A sua procura poderá acontecer a partir de um encaminhamento, por indicação ou de forma espontânea.

Antes de passar pelo acolhimento inicial, ela será primeiramente recepcionada. A recepção da pessoa poderá ser realizada pela/pelo Agente Executivo Governamental ou por qualquer outro integrante da equipe que estiver disponível no momento da chegada do (a) cidadão (ã) ao CRLGBT.

O (a) integrante da equipe responsável pela recepção registrará o nome, o horário e a referência técnica de atendimento. Após este registro, verificará com a pessoa recepcionada e/ou através da Planilha de Cadastro de Usuários do CRLGBT (documento virtual que identifica todas as pessoas atendidas no serviço) se há histórico de atendimento pregresso.

Caso seja a primeira vez, será encaminhado ao (à) técnico (a) disponível no momento, que realizará o acolhimento inicial, em uma das salas de atendimento, resguardando o sigilo.

Caso a pessoa já seja acompanhada por alguma referência técnica de Analistas de Políticas Públicas, poderá ser direcionada a este (a) profissional, se em seu horário de trabalho ou mesmo agendando um horário para retorno da pessoa. Mas, em alguns casos, de acordo com a avaliação do momento, a referência técnica disponível acolherá para atender a demanda da pessoa em questão.

Acolhimento Inicial

Vasconcelos, Grillo e Soares (2009) definem acolhimento como o ato de ouvir com atenção, admitir o saber do usuário, levando em conta o que ele expressa, seja qual for o modo de comunicação.

No CRLGBT, o momento da acolhida é de suma importância para a prestação do serviço a que se destina este equipamento, tendo em vista o estado de fragilidade psicossocial e de sofrimento, de várias ordens, que a pessoa integrante da população LGBT pode apresentar em sua chegada.

A acolhida inicial em determinado estabelecimento pode ser um atendimento individual operacionalizado por meio de técnicas de entrevista, visando receber o sujeito que procura algum tipo de atendimento, ofertando uma escuta que lhe permita articular, no plano discursivo, suas dificuldades (Benelli, 2016, p.42).

A acolhida inicial fica a cargo de algum (a) integrante da equipe técnica de Analista de Políticas Públicas (assistente social e/ou psicólogo/psicóloga). Dadas as particularidades do acolhimento inicial, a referência técnica preencherá a ficha de cadastro do (a) usuário (a) (Anexo 01 – Cadastro CRLGBT). Neste documento serão informados os dados de identificação e outros que o caracterizam em relação ao seu perfil como integrante da população LGBT, sua situação social, educacional, de trabalho, familiar, sua história de vida e as demandas daquele momento, ou seja, o que levou a procurar o CRLGBT.

Nem sempre o primeiro contato da pessoa com o CRLGBT se dará pessoalmente, pode ser que ela o faça via telefone ou e-mail.

Via telefone: A escuta será realizada, de preferência por um (a) técnico (a); seu município de moradia será verificado e, caso não resida em Belo Horizonte, já poderá ser orientada de imediato sobre sua demanda e qual o serviço/equipamento poderá buscar em seu município.

Se moradora de Belo Horizonte, será realizada a escuta e será convidada a comparecer ao serviço para um acolhimento presencial mais qualificado.

Via e-mail: o e-mail será lido por um integrante da equipe técnica e respondido, de acordo com seu conteúdo. Também neste caso, a pessoa poderá ser convidada a comparecer ao CRLGBT para um acolhimento presencial mais qualificado.

EIXO 03

Atendimento e Acompanhamento

De acordo com Benelli (2016),

“Atendimento” significa ato ou prática de atender; remete à oferta de uma atenção sistemática para o sujeito que procura por determinado estabelecimento assistencial, público ou privado. Inclui o conjunto organizado de atividades do processo técnico de trabalho desenvolvido por uma equipe multidisciplinar, no qual as especialidades profissionais se complementam e se superam na direção da integralidade da atenção (pp. 40-41).

Quando falamos em atendimento, estamos nos referindo às ações de prestação ou oferta de atenção. O atendimento é uma resposta qualificada a uma demanda apresentada.

O atendimento psicossocial realizado pela equipe técnica interdisciplinar do CRLGBT desde o momento da acolhida será realizado via escuta técnica qualificada. Leva-se em consideração a história do sujeito e o contexto político, social, econômico e cultural em que sua demanda se apresenta. Independente do atendimento ser realizado por um (a) Analista de Políticas Públicas, psicólogo (a) e/ou assistente social, haverá, a partir da demanda apresentada, uma construção conjunta com o usuário das intervenções mais adequadas, considerando a relação da questão relatada com sua identidade de gênero e orientação sexual.

3.1 – Atendimento Individual

No atendimento individual inicia-se o processo de orientação e intervenção, que pode caracterizar-se como apenas uma ação de escuta e apoio, ofertar conhecimento sobre direitos ou prestar informações diversas. Pode haver a inserção em atividades de grupo, ainda que apenas com o viés de socialização e troca de experiências. O atendimento pode culminar ainda em demandas de outros tipos de intervenções mais complexas. Estas poderão requerer mais tempo e assim inicia-se o processo de acompanhamento do usuário, que poderá ocorrer a curto, médio ou longo prazo, de acordo com a (s) demanda (s).

Ainda que num primeiro momento a pessoa tenha a necessidade apenas de um atendimento pontual, isso não significa que ela não irá retornar. Ela poderá retornar ao CRLGBT inúmeras vezes, se necessário, e pode apresentar em cada um dos atendimentos demandas completamente diferentes.

Importante ressaltar que independente da demanda e das intervenções pertinentes, a autonomia da pessoa será sempre respeitada e incentivada, pois trata-se de uma construção com o sujeito, sem hierarquizações, considerando o conhecimento que ela possui na busca do apoio à situação apresentada, o que não significa uma individualização da questão, pois as violações de direitos relacionadas ao processo de preconceito e discriminação por orientação sexual e identidade de gênero são um fenômeno complexo produzido por uma sociedade normativa.

Acompanhamento dos casos

Geralmente, o (a) Analista de Políticas Públicas que realizou o acolhimento inicial assume a referência técnica da pessoa atendida se as demandas indicarem a necessidade de acompanhamento. Exceções serão avaliadas a partir de cada caso e discutidas em reunião de equipe. A referência técnica se mantém a mesma durante o acompanhamento da pessoa acolhida. Tempo superior a seis meses de ausência de atendimento no serviço poderá ocorrer a troca de referência técnica, caso haja retorno ao CRLGBT.

De acordo com Miranda (2005), o dispositivo de referência técnica baseia-se na ideia de que um ou mais profissionais aproximem-se de maneira especial de certo número de usuários (as), elaborando junto de cada um deles um projeto de acompanhamento psicossocial individual.

A referência técnica do caso ficará responsável por coletar todas as informações referentes à pessoa atendida a fim de contribuir para o seu acompanhamento no CRLGBT. Essas informações podem ser referentes ao seu registro no Cadúnico, quais os serviços da rede municipal e/ou Estadual (Saúde, Assistência Social e outros) o atenderam ou atendem, ao SIGPS (Sistema de Informação e Gestão das Políticas Sociais da PBH) e outras que forem consideradas

relevantes. Assim, o acompanhamento da pessoa em questão envolve um conjunto de intervenções continuadas e pactuadas entre os profissionais da rede de serviços.

Durante o processo de acompanhamento, avalia-se com as pessoas atendidas quais as melhores e/ou possíveis intervenções para suas questões. Estas ações técnicas especializadas levam em consideração as diversas dimensões do problema apresentado, podendo requerer apenas intervenções técnicas do CRLGBT ou demandar ações conjuntas com a rede de serviços, programas e projetos. Estas, através de articulações a partir de estudo e gestão de casos. Podem ser necessários encaminhamentos para outros serviços da rede municipal e/ou estadual e o monitoramento da efetividade destes.

Pode-se identificar também a necessidade de articulações com serviços e empresas privadas, visitas institucionais e/ou domiciliares, intervenções junto a familiares, atendimentos conjuntos com companheiros (as), amigos (as) e outros (as). Trata-se de acompanhar em prol da busca pela resolução dos aspectos relevantes de autonomia e cidadania, levando em consideração o contexto em que a pessoa esteja inserida. Requer uma complexidade de ações que precisarão ser elaboradas a cada atendimento, de forma parceira e transparente. Seguem algumas atividades técnicas que fazem parte do acompanhamento, outras como os atendimentos familiares e as articulações em rede, serão descritas em outros tópicos:

- **Visita/atendimento domiciliar:** instrumental técnico de atendimento ou acompanhamento do sujeito ou família in loco, dependendo da avaliação da necessidade. Objetiva conhecer a realidade do núcleo familiar, observando sua dinâmica e sua articulação com a vizinhança. Visa também conhecer o território e suas potencialidades.
- **Encaminhamento e monitoramento:** atividade técnica que se inicia na avaliação das demandas e de quais os serviços, órgãos e/ou instituições desenvolvem ações que possam apresentar respostas. A partir daí, será realizado o contato telefônico e/ou via e-mail com o destino do encaminhamento, visando esclarecimentos e qualificação da demanda. A pessoa atendida

será orientada e auxiliada sobre os acessos. O encaminhamento implica no monitoramento, com intuito de resolutividade da demanda identificada. Serão buscadas informações sobre o atendimento oferecido aos usuários encaminhados e se os objetivos foram alcançados e/ou se estão em processo.

- **Articulações com empresas e outros estabelecimentos privados:** em algumas situações, ampliaremos nosso escopo de relações institucionais para estabelecimentos privados, tendo em vista as necessidades apresentadas, como é o caso da busca por inserção/reinserção no mercado de trabalho. Esta ação técnica consiste em contatos com empresas, instituições de formação técnica e outras, visando o estabelecimento de parcerias que possibilitem a ampliação do acesso aos direitos de cidadania, como é o caso do trabalho.
- **Atendimentos conjuntos:** as relações interpessoais também são alvo de intervenção técnica, caso avaliado que estejam relacionadas às situações de violência/violação de direitos sofridas pelo (a) usuário (a). Trata-se de intervenção técnica que objetiva ampliar o conhecimento sobre as dinâmicas relacionais e os motivadores dos conflitos/violações, visando estabelecer ações que possam melhorar ou resolver a questão. Em alguns momentos, estes atendimentos conjuntos são realizados por solicitação da pessoa atendida para que a referência técnica faça a mediação do conflito. Este atendimento pode ser realizado com duas ou mais pessoas, de acordo com a questão apresentada.
- **Acompanhamento em atividades externas:** diante das dificuldades e fragilidades da pessoa atendida, poderá ser realizado o acompanhamento da pessoa atendida junto a serviços externos ao CRLGBT, conforme necessidade e avaliação técnica.
- **Estudo de caso com a rede:** configura-se como um instrumento técnico que busca junto aos diversos serviços da rede municipal e/ou estadual um conhecimento mais amplo e aprofundado sobre o caso. Cada serviço exporá as informações que julgar relevantes e convenientes. A partir deste estudo, pode-se ter um melhor entendimento da problemática e uma construção de um projeto coletivo de intervenções fundamentado nos dados apresentados e na discussão realizada.

- **Gestão de casos com a equipe e/ou coordenação:** ação desenvolvida em forma de reunião com intuito de discutir um ou mais casos em acompanhamento com a gestão do CRLGBT, contando ou não com a participação dos demais integrantes da equipe técnica. Nesta reunião, a partir da exposição de informações sobre o caso, pode-se chegar a conclusões sobre o entendimento do caso, sobre as intervenções que estão sendo realizadas, sobre a necessidade ou não de um estudo de caso com a rede e até mesmo sobre o desligamento/arquivamento do caso. A partir da gestão de casos, pode-se avaliar, também, a necessidade de intervenções da gestão para a viabilização da continuidade do acompanhamento do caso e de ações necessárias, como por exemplo, a pactuação com o setor de contrato da liberação do serviço de intérprete de libras para o atendimento dos (as) usuários (as) surdas; a articulação com empresas e/ou setores de capacitação profissional, visando o atendimento da demanda apresentada e outros.

3.2 – Atendimento familiar

A família é entendida pela sociologia como a primeira instituição responsável pela socialização dos indivíduos e a vida social é fundamental para a existência humana. Diante disto, é importante a compreensão das relações familiares que o indivíduo estabelece, seus significados, suas potencialidades e fragilidades. Existem diversos formatos ou modelos de famílias, e o espaço familiar tem um papel de mediador das relações entre sujeitos e a coletividade. Contudo, a família, além de um espaço de proteção, é também de conflitos, conforme destacado na Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2004).

Não se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que na nossa sociedade a família é fundamental no âmbito da proteção social (Brasil, 2004, p. 41).

A partir dos atendimentos individuais e das questões apresentadas, pode ser identificada a necessidade de intervenção junto ao grupo familiar, pela equipe técnica diretamente, e/ou pode

ser avaliado como contribuição para o caso, o convite de familiares do (a) usuário (a) para acolhimento junto ao Coletivo Mães pela Liberdade (configurado como uma organização não governamental, composta por mães e pais de pessoas que integram a população LGBT, fornecendo apoio na luta pelos direitos).

As intervenções junto aos familiares, podem ocorrer tanto em atendimento individuais, quanto envolvendo vários integrantes do grupo familiar, contando ou não com a presença do(a) usuário (a) nestes atendimentos, de acordo com a avaliação técnica.

Muitas vezes, devido ao preconceito e discriminação sofridos no ambiente familiar, as relações se estabelecem de forma conflituosa, tendo como resultado violações de direitos e até mesmo o rompimento dos vínculos familiares. Podem ocorrer situações de violência psicológica, verbal, física e até mesmo exclusão do convívio familiar e expulsão do lar.

O objetivo das intervenções junto aos familiares será delineado pela demanda. Pode-se ter como objetivo a reconstrução de vínculos; o esclarecimento sobre a vivência de orientação sexual ou de identidade de gênero, visando uma melhora na relação a partir da compreensão sobre essas vivências e/ou a quebra de estereótipos e até mesmo a retomada do convívio com os familiares e/ou o retorno ao lar.

Estas intervenções podem ocorrer no espaço do CRLGBT, através de um convite ao familiar para comparecer aos atendimentos, mas diante da dificuldade ou mesmo recusa, avaliam-se ser necessárias visitas técnicas ao local de moradia dos familiares. Em alguns casos, de acordo com a idade do(a) usuário(a), será necessário acionar outros atores, diante dessa recusa de comparecimento dos familiares, como o Conselho Tutelar e/ou a Promotorias de Justiça para viabilizarem o acesso aos familiares, possibilitando assim as intervenções.

Em algumas situações, de acordo com a avaliação do caso, as intervenções junto aos familiares poderão ocorrer em parceria, ou mesmo ficar sob a responsabilidade de outras políticas sociais, como o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS através do PAEFI. Este encaminhamento se dará após discussão do caso e encaminhamento formal.

3.3 - Rede de Serviços

Scherer-Warren (1999) entende por rede:

uma quantidade de pontos ou nós, interligados por relações que podem ser de vários tipos. A palavra começou por nomear um dispositivo feito de cabos interligados numa malha, utilizando desde épocas pré-históricas na pesca e na caça (p. 21).

Num conceito mais próximo das redes das quais iremos nos referir: “as redes podem ser consideradas como sistemas organizacionais capazes de reunir indivíduos e instituições, de forma democrática e participativa, em torno de objetivos ou realizações comuns” (Neves, 2009, p. 12).

Quando falamos do trabalho em rede, aqui estamos nos referindo a Redes Intersectoriais, que segundo Guará (1998),

são aquelas que articulam o conjunto das organizações governamentais, não governamentais e informais, comunidades, profissionais, serviços, programas sociais, setor privado, bem como as redes setoriais, priorizando o atendimento integral às necessidades dos segmentos vulnerabilizados socialmente (p.04).

O trabalho em rede é fundamental para a garantia do acesso aos direitos de cidadania à população LGBT. O Centro de Referência faz parte de uma rede de serviços e, inúmeras vezes, as respostas às demandas não se darão diretamente na relação entre o(a)s usuário(a)s e a referência técnica responsável pelo seu atendimento. As intervenções poderão demandar articulações conjuntas com a rede de serviços municipais, estaduais ou mesmo outras redes não governamentais.

As demandas apresentadas pelo público usuário podem ter uma correlação com os serviços de saúde, educação, assistência social, justiça (defensoria pública, promotoria, juizados), de segurança (polícia civil e militar) e vários outros, vinculados às diversas políticas públicas. Assim, diante da demanda, avaliaremos quais serviços/instituições serão mais adequados para intervir sobre a demanda apresentada e/ou para somar-se aos nossos esforços. A partir desta avaliação, faremos contato com os devidos serviços, discutiremos o caso, faremos os encaminhamentos, ou seja, serão realizadas as articulações necessárias.

O trabalho em rede não se refere a apenas identificar qual/quais serviços podem ofertar ações que estejam de acordo com a demanda das pessoas atendidas, mas também uma construção conjunta e conectada e, por isso, a ideia de rede. Portanto, esse processo de articulação com outras instituições e serviços pode se dar durante todo o acompanhamento do caso, ou seja, a médio ou longo prazo e a frequência das articulações ocorrerá em prol do (a) usuário (a), de acordo com sua ciência, interesse e concordância.



EIXO 04

Atividades em Grupo

Os grupos são espaços importantes de socialização, onde é possível que os indivíduos externalizem as suas subjetividades ao tempo que se constroem como seres sociais. Sobre isso, Lucia Afonso (2002) destaca que: “grupo é um conjunto de pessoas unidas entre si porque se colocam objetivos e/ou ideais em comum e se reconhecem interligadas por esses objetivos e/ou ideais” (p. 19).

Contribuindo com esse conceito, Torres (1985), afirma que “os grupos existem para satisfazer as diversas necessidades que os seres humanos possuem e que não poderiam resolver sozinhos” (p. 11). Além das necessidades biológicas, as pessoas precisam também satisfazer outras necessidades, que ela define como sendo: identificar-se, pertencer, relacionar-se e ter referências sociais.

Cabe destacar que existe uma ampla gama de conceitos e classificações sobre grupos, de acordo com as suas finalidades. Para tanto, destacamos Pichon Rivière (1991) em sua conceituação sobre os grupos operativos, que são um conjunto de pessoas orientadas para uma tarefa, implícita ou explícita, e conduzidas pela motivação por ensino e aprendizagem, alternadas, das próprias histórias e experiências de vida. Segundo este referido autor⁸, o grupo operativo assemelha-se ao funcionamento do grupo familiar e um dos objetivos da técnica dos grupos operativos, é o de auxiliar na minimização dos medos básicos e o de favorecer o rompimento dos estereótipos que funcionam como barreira à mudança.

Para tanto, compreendemos que o trabalho com grupos é de relevância para o CRLGBT, pois este encontro entre pessoas pode ser utilizado para o autodesenvolvimento e empoderamento coletivo. Ao participar de um grupo, a/o usuária/o pode desenvolver o sentimento de pertencimento e de valorização por seus pares, o que pode vir a facilitar o relacionamento consigo mesma(o), fortalecer sua autoestima, e prover a preparação para conviver em diferentes contextos sociais.

⁸ Pichon-Rivière (1991) divide os grupos operativos em quatro áreas: ensino-aprendizagem, institucionais, comunitários e terapêuticos (ver autor). Não cabe neste texto aprofundar ou estabelecer um único conceito para os grupos desenvolvidos pelo CRLGBT, contudo, ressalta-se sempre a necessidade do alinhamento institucional com a necessidade da(os) usuária(s) os do equipamento.

O trabalho com grupos é um instrumental técnico-operativo utilizado pelos profissionais que atuam no CRLGBT e o seu uso pressupõe conhecer e dominar outras técnicas, especialmente a observação e a mediação, de forma ampla, como atividades que envolvem atenção aos detalhes. Este trabalho é composto por habilidades e percepções da comunicação não verbal e das atitudes dos participantes. Assim, ressalta-se que compõe o trabalho com grupos, um olhar amplo, questionador, reflexivo, bem como uma escuta especializada que transmita confiança, respeito e empatia, em que os participantes se sintam confortáveis para contar suas histórias, aprender e ensinar, discutir temas do seu interesse, criar vínculos entre si e se construir e reconstruir como seres coletivos.

A seguir apresentaremos o grupo desenvolvido atualmente pelo CRLGBT:

4.1 Projeto “Bate papo no CRLGBT”

As atividades com grupos desenvolvidas por meio deste projeto têm como objetivo geral oportunizar a acolhida, a escuta, a reflexão e a promoção de direitos, por meio da metodologia de trabalho com grupos, sobre temáticas relacionadas à identidade de gênero e orientação sexual para pessoas LGBTs. Logo, os objetivos específicos são:

- Possibilitar a troca de experiências, ideias e reflexões sobre a vivência LGBT e a construção de vínculos entre as pessoas que participarem do grupo;
- Proporcionar um espaço de discussão sobre direitos humanos e acesso a cidadania;
- Promover a autonomia das pessoas LGBTs na sua especificidade de gênero e orientação sexual, enfatizando a autovalorização e o auto respeito;
- Construção de um canal de comunicação capaz de estimular e oportunizar a discussão sobre orientação sexual e identidade de gênero, e que questione os padrões de gênero que comumente naturalizam e justificam a violência física, psicológica e sexual;

- Coletar dados sobre as vivências das pessoas LGBTQs visando à criação de outros grupos, oficinas e projetos;

Para tanto, definiu-se que o público-alvo destas atividades serão as pessoas LGBTQs em atendimento/acompanhamento no CRLGBT, ou que desejem apenas participar do grupo, acompanhadas (os) ou não pela rede socioassistencial.

A proposta metodológica deste grupo consiste na realização de encontros quinzenais, em um intervalo aproximado de duas horas por encontro, com uma quantidade de dez a quinze pessoas. Elegeu-se inicialmente que o período da tarde como mais adequado, no horário entre 15h30 e 17h30. A mediação do grupo é realizada preferencialmente pela equipe técnica do CRLGBT, podendo eventualmente contar com a participação de parcerias. Os encontros são realizados prioritariamente no auditório da Smasac, podendo também ser em locais externos como parques, praças, museus, dentre outros.

As temáticas discutidas são sempre relacionadas à identidade de gênero e orientação sexual para pessoas LGBTQs (com uma ampla gama de transversalidades de categorias e temas), sendo eleita uma temática por encontro, podendo ser indicada pela equipe técnica, mas preferencialmente pelo próprio grupo. Temos como parâmetro um modelo roteiro utilizado pela equipe (Anexo 02 - Modelo de roteiro para os grupos).

Vale ressaltar que, eventualmente, também são promovidas outras ações que não necessariamente compõem este projeto, como palestras, eventos, passeios, cinema, rodas de conversas e afins, em parceria com outras instituições, organizações ou movimentos sociais, podendo ser realizados tanto com pessoas LGBTQs, bem como com seus familiares e demais interessados na temática.

EIXO 05

Competências e atribuições da equipe do CRLGBT

5.1 A equipe de Agente Executivo Governamental

A essencialidade do trabalho executado pela equipe de AEG manifesta-se no cotidiano do CRLGBT a partir do suporte prestado na manutenção do seu funcionamento. Desde recepcionar, passando pelo suporte administrativo e organizacional à equipe de Analista de Políticas Públicas e coordenação, até a proposição de alternativas que otimizem o trabalho local, elencam-se as suas principais atividades:

- Ser, preferencialmente, a referência em recepcionar (presencial ou remotamente) e orientar o público atendido sobre o funcionamento local e dar os encaminhamentos conforme competências relativas à função de recepcionar.
- Em caso de atendimentos de primeira vez, agendar e/ou encaminhar para alguém da equipe de Analista de Políticas Públicas, mediante disponibilidade;
- Em caso de retorno, verificar a vinculação técnica e dar encaminhamento ao agendamento e/ou atendimento, conforme especificidades;
- Em caso de atendimento presencial, descrever em caderno de registro o nome, horário e quem da equipe (Coordenação e Analistas de Políticas Públicas) realizou o acolhimento. Obs.: o caderno deve ser preenchido com essas informações independente da/do AEG;
- Agenda dos APPs;
- Solicitação, manutenção e controle de material de expediente para desempenho das atividades rotineiras, incluindo a impressão de formulários diversos e das fichas de atendimento;
- Manter a recepção munida dos informativos relativos ao trabalho no CRLGBT;
- Apoiar a equipe em situar as referências responsáveis para viabilizar respostas no e-mail do CRLGBT;

- Realizar o controle de ofícios, desde a dispensação do seu número, até o arquivamento de cópia em pasta adequada, quando for o caso;
- Apoiar o controle dos registros de ponto (eletrônico e/ou manual) e demais assuntos (férias, licenças médicas, outros) relativos à Gerência de Recursos Humanos da Smasac, quando pertinentes e que não extrapolam a responsabilidade individual de cada servidora/servidor;
- Realizar o cadastro das fichas de atendimento, preenchidas pela equipe de Analistas de Políticas Públicas, em arquivo salvo na nuvem do e-mail do CRLGBT, bem como proceder ao seu arquivamento em armário próprio, quando for o caso;
- A cada novo arquivamento, a referência técnica deverá informar a atualização de informações cadastrais de fichas já registradas, quando houver;
- Fazer agendamento de espaços físicos e recursos tecnológicos para realização de atividades individuais e/ou coletivas do CRLGBT que extrapolam a utilização do espaço comum do equipamento, priorizando o comunicado prévio para acesso aos recursos;
- Prestar apoio à equipe quanto a mobilização das/os usuárias/os em relação às atividades individuais e/ou coletivas, depois de orientados sobre a demanda;
- Destaca-se o apoio na execução das atividades do “Bate Papo no CRLGBT”, desde o apoio na confecção de material de suporte para realização da atividade até a condução das pessoas no dia da atividade. Reitera-se a prioridade em preservar as atividades que resguardam a recepção do equipamento.
- Realizar em conjunto com a coordenação o relatório mensal das atividades previstas no Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG) e encaminhar para a DLGBT;
- Realizar em conjunto com a coordenação e a DLGBT o relatório anual das atividades previstas no Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG);
- Acompanhar no Diário Oficial do Município as publicações que se desdobram no funcionamento do CRLGBT;

- Participar de cursos de atualização, qualificação e requalificação profissional e outros que configurem o funcionamento da administração pública municipal com repercussão para o CLRGBT;
- Participar de reuniões de equipe;
- Propor a equipe do CRLGBT alternativas de otimização do trabalho coletivo visando receber e atender a população da maneira mais adequada;
- Preservar o sigilo das informações obtidas a partir do trabalho no CRLGBT.

5.2 - A equipe de Analistas de Políticas Públicas / Técnicas (os) de Referência

Tomando como referência as considerações teóricas acerca do trabalho interdisciplinar e da abordagem psicossocial, bem como os seus desdobramentos, descrevem-se algumas atividades dessa equipe, a saber:

- Realizar o acolhimento e atendimento do público usuário do CRLGBT;
- Preencher e atualizar documentos (físicos e/ou virtuais) que configurem cadastro, monitoramento e acompanhamento dos casos atendidos (ficha de atendimento, agenda, planilha de gestão, formulário de atendimento e outros);
- Participar e propor reuniões de equipe para alinhamentos técnicos e outras questões correlatas ao processo de trabalho;
- Solicitar apoio na condução de casos e realizar sua gestão com a Coordenação do CRLGBT;
- Conduzir, preferencialmente, as atividades em grupo com o público atendido;
- Realizar discussões de caso com a rede, reuniões, visitas domiciliares e institucionais, bem como articulações diversas que compõem o acompanhamento dos casos atendidos;
- Realizar estudos, pesquisas, diagnósticos, relatórios, pareceres, dentre outros documentos que visem o aprimoramento do trabalho técnico, bem como por necessidade do acompanhamento dos casos atendidos;

- Participar de atividades formativas e de qualificação profissional que visem melhorar o trabalho técnico;
- Propor e participar de processos avaliativos do trabalho do CRLGBT, bem como da respectiva política no município, em conjunto com a coordenação e a DLGBT;
- Realizar a supervisão de estágio em caso de contratação de estagiários de ensino superior;
- Participar de atividades junto às faculdades e universidades no que tange ao trabalho do CRLGBT, como formações, atividades acadêmicas, entrevistas, pesquisas, dentre outras alinhadas à formação profissional.

5.3 - A função da Coordenação do CRLGBT

Tendo em vista a condução de processos relacionais (pessoais e institucionais) de trabalho do equipamento, a coordenação do CRLGBT deve assumir um compromisso de gestão horizontal de atuação. Bakvis e Juillet (2004) definem esse tipo de gestão como um conjunto de atividades cujo objetivos não podem ser alcançados isoladamente. São realizadas por meio de acordos, entendimentos e estruturas formais, refletindo os propósitos de existência do serviço e influenciando nos seus resultados.

Ademais, requisitam-se as capacidades de pesquisa, negociação, planejamento, execução e avaliação, de maneira a compreender as crises, os movimentos econômicos, culturais, políticos, além da dinâmica dos indivíduos, dos grupos e da comunidade, rompendo com modelos exclusivos de gerenciamento e administração (Silva, 2004).

Assim, seguem-se as principais atribuições considerando todo o contexto do CRLGBT:

- Buscar a ampliação de mecanismos de cooperação governamental, objetivando potencializar e otimizar esforços em prol das políticas de defesa e promoção da população LGBT;
- Promover a articulação da Política LGBT no âmbito municipal e com os diversos setores da sociedade civil e movimento social, com intuito de aprimorar o serviço ofertado e participar dos processos de gestão e execução governamental;

- Articular a realização de programas, projetos e ações voltados para o enfrentamento da discriminação por orientação sexual e identidade de gênero;
- Realizar a interlocução e articulação junto à DLGBT e à SUDC;
- Promover a gestão de recursos materiais e de infraestrutura necessários para o atendimento funcionamento do CRLGBT;
- Apoiar a equipe de Analistas de Políticas Públicas na condução dos casos atendidos e em acompanhamento;
- Realizar a gestão dos casos em acompanhamento pela equipe de Analista de Políticas Públicas;
- Propor reuniões de equipe;
- Prestar conta à DLGBT sobre os dados para a composição do PPAG (mensal e anualmente);

Organizar e orientar a equipe de Agentes Executivos Governamentais, visando qualificar o serviço de recepção aos usuários, a otimização do tempo técnico e as ações administrativas específicas, como o controle dos ofícios, de formulários impressos, planilhas e outras.



EIXO 06

A relação do CRLGBT com a Diretoria de Políticas para a População LGBT, a intersetorialidade e a transversalidade com as demais Políticas Públicas

A ampliação da equipe de trabalho do CRLGBT possibilitou o fortalecimento de atividades já desenvolvidas e oportunizou a expansão dos espaços de articulação junto à rede de serviços da PBH e outras instâncias do Poder Público e privado. Além disso, a instituição de um equipamento público que atua em prol da promoção e defesa dos direitos para a população LGBT permitiu a racionalização do trabalho e conferiu atribuições específicas tanto para o CRLGBT quanto para a DLGBT. Especificamente, a DLGBT responsabiliza-se pelas funções de planejamento e elaboração de diretrizes das políticas públicas, enquanto o Centro de Referência LGBT fica incumbido do atendimento e acompanhamento da população LGBT em função da demanda apresentada.

Trata-se de uma relação hierárquica e complementar entre o CRLGBT e a DLGBT e retroalimentada entre si a partir das demandas da população LGBT, parte delas verificadas em atendimento do equipamento, bem como das articulações políticas realizadas pela diretoria, também acionada pelas outras políticas públicas e movimentos sociais. A capilaridade das ações de promoção e defesa dos direitos da população LGBT está contida, também, nesses dois setores públicos e devem ser fortalecidas de acordo com uma integração sistemática onde prevaleça a visibilidade e ampliação do reconhecimento social da população LGBT.

Assim, elencam-se algumas atividades que configuram a interseção entre o CRLGBT e DLGBT:

- A DLGBT deve assegurar a participação do CRLGBT na idealização e formulação de propostas que orientem a política municipal, além de garantir a contribuição com os planejamentos anuais e plurianuais;
- A DLGBT deve dar suporte ao CRLGBT na condução de assuntos gerenciais, técnicos, operacionais e organizacionais, além de assisti-lo em situações emergenciais. O CRLGBT deve recorrer à DLGBT sempre que extrapolarem suas capacidades de resolução e encaminhamento dos assuntos supracitados;

- A DLGBT deve orientar internamente a construção, a implementação e o monitoramento de metas físicas pactuadas em contrato de gestão. Deve fornecer os meios técnicos e as ferramentas adequadas para o monitoramento e a apresentação final dos dados. Paralelamente, o CRLGBT deve manter registros e monitoramentos conforme fluxo de trabalho acordado, relatando e solicitando suporte em casos de eventuais problemas técnicos e dificuldades de registros de dados;
- O CRLGBT incidirá sobre o processo de construção dos objetivos, metas e atividades a serem desenvolvidas e monitoradas no PPAG durante os processos de revisão do planejamento anual e plurianual. A DLGBT conduzirá internamente o processo de revisão do planejamento (PPAG) e dará suporte teórico e técnico na elaboração das propostas a serem pactuadas no contrato de gestão;
- A DLGBT e o CRLGBT devem dar suporte mutuamente nos processos de elaboração, implementação, monitoramento e avaliação das ações, atividades e políticas públicas pactuadas no planejamento, além de todas as atividades eventuais e não contabilizadas no planejamento, incluindo atividades de rotina administrativa;
- A DLGBT deve orientar e dar suporte ao CRLGBT em assuntos de comunicação oficial e articulação institucional, ao passo que o CRLGBT deve recorrer à Diretoria quando se extrapolar o escopo de trabalho do equipamento ou quando for avaliado pertinente pela Coordenação;
- DLGBT e CRLGBT devem buscar solucionar questões organizacionais, gerenciais e técnicas internamente, por meio da mediação da Direção e Coordenação. O Gabinete SUDC dará suporte à ambos e mediará conflitos não solucionados internamente;
- A DLGBT, prioritariamente, realizará articulações político-institucionais a fim de dirimir impasses e contribuir com o desempenho das atividades no CRLGBT. Essa atividade poderá ser em conjunto com representantes do equipamento.

Ao considerar as necessárias relações com as políticas públicas, sociedade civil e outras, o CRLGBT assume um compromisso

intersectorial e transversal para auferir respostas conforme demanda da população. Resguardadas as atribuições próprias de atendimento e acompanhamento do equipamento, entende-se a intersectorialidade considerando que

as intervenções públicas exigem, portanto, respostas integradas aos problemas identificados pelos indivíduos e grupos da população, sujeitos do processo de definição de prioridades. Por isso, são necessárias negociações entre os diferentes atores sociais presentes na arena política, que devem ser sensibilizados e comprometidos com as mudanças (Senna, Garcia, 2014, p. 281).

É na seara das necessidades da população que a atuação do CRLGBT se depara com os desafios da articulação de um trabalho eficiente e efetivo. Dessa forma, privilegiar o atendimento da população LGBT não significa uma responsabilização unilateral por essas demandas. Considera-se que a operacionalização de acessos e recursos, por vezes, estão contidos em outras políticas públicas e serviços e, preservados os seus critérios, que não desqualifiquem pessoas em função da sua identidade de gênero e/ou orientação sexual. Assim, como alternativa em romper com ações fragmentadas e violadoras, destaca-se a atuação do CRLGBT e considera-se a intersectorialidade como determinante em muitas das ações praticadas.

Complementando a intersectorialidade, destacam-se apontamentos da transversalidade que reafirmam o desempenho de um trabalho articulado em rede a partir de uma “construção gradual de parcerias que vão criando as condições para que a incorporação da perspectiva da igualdade, respeitando as diferenças, seja trabalhada com distintos parceiros” (Abramo, 2014, p.61).

Sob o olhar desses conceitos, o CRLGBT assume uma função pública comprometida com as especificidades da população LGBT, bem como as violências e violações de direito advindas dessas relações, atuando em função da promoção e defesa da igualdade e equidade, resguardados os limites de atuação, porém comprometidos com a cidadania.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Armani (2003) define o processo de monitoramento e avaliação como o conjunto dos procedimentos de acompanhamento e análise realizados em programas e projetos, durante a sua implementação, com o objetivo de avaliar se as atividades e resultados alcançados correspondem ao planejado e aos objetivos propostos. Assim, a definição de

monitoramento diz respeito à observação regular e sistemática do desenvolvimento das atividades, do uso dos recursos e da produção dos resultados, comparando-os como o planejado. Ele deve produzir informações e dados confiáveis para subsidiar a análise da razão de eventuais desvios, assim como das decisões de revisão do plano. Já a avaliação cumpre o papel de analisar criticamente o andamento do projeto segundo seus objetivos, tendo como base as informações produzidas pelo Monitoramento.

Assim, monitoramento e avaliação são duas dimensões do acompanhamento do projeto que acontecem sempre juntas, fazendo pouco sentido realizar-se o monitoramento sem a avaliação, assim como fazer uma avaliação sem que tenha por base informações do monitoramento (Armani, 2003, p. 69).

O processo de Monitoramento e Avaliação das ações/atividades ofertadas no CRLGBT reflete diretamente na melhoria da qualidade do atendimento e dos serviços ofertados aos usuários. E diante disso faz-se necessário o aprimoramento contínuo dos processos de gestão da informação para que o monitoramento e avaliação sejam profícuos.

Para realizar o monitoramento e avaliação das atividades mais regulares do CRLGBT, elencam-se os seguintes procedimentos e instrumentos de trabalho:

Monitoramento:

- Registro de pessoas (data, nome e Analista de Políticas Públicas que realizou o atendimento, quando o caso) que acessam o CRLGBT em caderno com páginas numeradas realizado por Agente Executivo Governamental, ou quem estiver ocupando a recepção. Periodicidade diária;
 - Registro executado por Analista de Políticas Públicas em fichas de atendimento (vide anexo 1) de pessoas que buscam o CRLGBT e suas demandas configurem atendimentos e acompanhamentos regulares. Periodicidade diária e/ou de acordo com a demanda;
- Registro de atendimentos e acompanhamentos em formulário

- virtual próprio do CRGLBT, a ser executado por Analista de Políticas Públicas. Periodicidade diária e/ou de acordo com a demanda;

Registro realizado por Agente Executivo Governamental em

- planilha virtual de cadastro de informações contidas nas fichas de atendimento, configurando um banco de dados do CRGLBT. Periodicidade de acordo com a dispensação da ficha de atendimento sob posse da/do Analista de Políticas Públicas;

Monitoramento e Avaliação:

Gestão individual de casos em acompanhamento, por Analista de

- Políticas Públicas e/ou em equipe, realizada pela coordenação do CRGLBT. Periodicidade mínima mensal;

Desligamento de casos em acompanhamento: realizado em

- formulário virtual (Anexo 04 – Desligamento CRGLBT) por Analista de Políticas Públicas, será realizado conforme avaliação técnica. Periodicidade conforme cada caso;

Reunião de equipe sob responsabilidade da coordenação do

- CRGLBT (somente com Analistas de Políticas Públicas; somente com Agentes Executivos Governamentais e correlatos; e com toda a equipe) com elaboração de registro por escrito do encontro. Periodicidade mínima quinzenal, considerando cada especificidade;

Gestão do trabalho da equipe do CRGLBT pela coordenação do

- equipamento que requeiram orientações conforme demanda. Periodicidade diária;

Avaliação:

Apoio à DLGBT no processo de avaliação, elaboração e revisão de

- relatórios para composição do PPAG (e outros documentos que relatem sobre o trabalho no CRGLBT);

Avaliação do serviço prestado no equipamento a partir da

- manifestação (oral e/ou por escrito) do público atendido (usuárias e usuários e a rede de serviços).

Referências

Abramo, Helena W. (org.). (2014). Estação Juventude: conceitos fundamentais – ponto de partida para uma reflexão sobre políticas públicas de juventude. Brasília: SNJ.

Afonso, Lúcia (org.). (2002). Oficinas em dinâmica de grupo — um método de intervenção psicossocial. Belo Horizonte: Edições do Campo Social.

Benelli, Sílvio J. (2016). O atendimento socioassistencial para crianças e adolescentes: perspectivas contemporâneas [online]. São Paulo: Editora UNESP. Recuperado a partir de < <https://static.scielo.org/scielobooks/yzs9w/pdf/benelli-9788568334751.pdf> >.

Benevides, Bruna G. & Nogueira, Sayonara, N. B. (orgs.). (2020). Dossiê dos assassinatos e da violência contra travestis e transexuais brasileiras em 2019. São Paulo: Expressão Popular, ANTRA, IBTE. Recuperado a partir de <<https://antrabrasil.files.wordpress.com/2020/01/dossic3aa-dos-assassinatos-e-da-violc3aancia-contrapessoas-trans-em-2019.pdf>>.

Brasil (2004). Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Castoriadis, Cornelius (1992). Poder, política, autonomia. In O mundo fragmentado. As encruzilhadas do labirinto / 3, pp. 121-150. Rio de Janeiro: Paz e terra.

Cavalcante, Andreia S., Reis, Milane L. & Lira, Suzete A. (2020). Interdisciplinaridade e Questão social: novo paradigma no trabalho do serviço social na Amazônia. Anais do I Circuito de debates acadêmicos. IPEA 2011. Recuperado a partir de < <http://www.ipea.gov.br/code2011/chamada2011/pdf/area2/area2-artigo30.pdf> >.

Decreto nº 11.917, de 1º de janeiro de 2005. Dispõe sobre a alocação, denominação dos órgãos de terceiro grau hierárquico e respectivos subníveis da estrutura organizacional da administração direta do executivo, na Secretaria Municipal de Políticas Sociais e dá outras providências. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte. Recuperado a partir de <<https://leismunicipais.com.br/a/mg/b/belo-horizonte/decreto/2005/1192/11917/decreto-n-11917-2005-dispoe-sobre-a-alocacao-denominacao-e-atribuicoes-dos-orgaos-de-terceiro-grau-hierarquico-e-respectivos-subniveis-da-estrutura-organizacional-da-administracao-direta-do-executivo-na-secretaria-municipal-de-politicas-sociais-e-da-outras-providencias-2005-03-11-versao-consolidada>>.

Decreto nº 16.580, de 16 de fevereiro de 2017 (2017, 17 fevereiro). Diário Oficial do Município, Belo Horizonte. Recuperado a partir de <<http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=1175618>>.

Decreto nº 16.684, de 31 agosto de 2017 (2017, 1º setembro). Dispõe sobre a estrutura orgânica e entidades do Poder Executivo que especifica. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte. Recuperado a partir de <<http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=1183526>>.

Ferreira, Aurélio B. de H. (1986). Acolher. In A. B. H. Ferreira. Novo Dicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

Pichon-Rivière, E. (1991). O processo grupal (M. A. F. Velloso, Trad.). São Paulo: Martins Fontes.

Guará, Isa M. F R (1998). Gestão Municipal dos serviços de atenção à criança e ao adolescente. São Paulo: IEE/PUC - SP; Brasília: SAS/MPAS.

Lei nº 9.011, de 1º de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estrutura organizacional da administração direta do Poder Executivo e dá outras providências. Diário Oficial do Município, Belo Horizonte. Recuperado a partir de <<https://leismunicipais.com.br/a/mg/b/belo-horizonte/lei-ordinaria/2005/901/9011/lei-ordinaria-n-9011-2005-dispoe-sobre-a-estrutura-organizacional-da-administracao-direta-do-poder-executivo-e-da-outras-providencias>>.

Mazetto, Walkíria G. Almeida, Wagner L. Bretas, Nayara L. (2019). O Serviço Social no Centro de Referência LGBT – CRLGBT de Belo Horizonte (Mg): Reflexões sobre a Prática Profissional. Anais do v. 16 n.1 (2019): Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Recuperado a partir de <<http://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/1168/1146>>. Acesso em 19/08/2020>

Miranda, Lilian (2005). Projeto Terapêutico Individual: a necessária disponibilidade para relações humanas. Mimeo.

Nascimento, Sueli do. (2010). Reflexões sobre a Intersetorialidade entre as Políticas Públicas. Revista Serviço Social e Sociedade, n. 101, pp. 95-120. São Paulo: Editora Cortez.

Prado, Marco A. M., & Machado, Frederico V. (2008). Preconceitos contra homossexualidades: a hierarquia da invisibilidade. São Paulo: Cortez.

Prefeitura de Belo Horizonte (2015). Programa BH Sem Homofobia: ações de enfrentamento ao preconceito e à discriminação em relação à orientação sexual e identidade de gênero. Belo Horizonte: Secretaria Municipal Adjunta de Direitos de Cidadania & Coordenadoria Municipal de Direitos Humanos.

Princípios de Yogyakarta: princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero. (2007). Tradução Jones de Freitas. Recuperado a partir de <http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/gays/principios_de_yogyakarta.pdf>.

Salgado, Flavia F. (2015). O trabalho interdisciplinar na assistência social: análise da experiência em um CRAS de Niterói – RJ. Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social. Florianópolis, SC. Recuperado a partir de <https://seminarioservicosocial2017.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_037.pdf>.

Scherer-Warren, Ilse. (1999). Metodologia de redes no estudo de ações coletivas e movimentos sociais. In I. Scherer-Warren. Cidadania sem fronteiras: ações coletivas na era da globalização. (pp. 21-30). São Paulo: Hucitec.

Seffner, Fernando. (2011). Identidade de gênero, orientação sexual e vulnerabilidade social. In Venturi, G. & Bokany, Vilma (orgs.). Diversidade sexual e homofobia no Brasil. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

Senna, Mônica de C. M. & Garcia, Danielle do V. (2014). Políticas Sociais e Intersetorialidade: elementos para debate. O Social em Questão, 32, 277.

Torres, Zélia. (1985). A ação social dos grupos. (2. ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Vasconcelos, Eduardo M. (2008). Abordagens psicossociais: volume 1 – história, teoria e trabalho no campo. São Paulo: HUCITEC.

Vasconcelos, M., Grillo, M. J. C., Soares, S. M. (2009). Práticas Educativas em Atenção Básica à Saúde: Tecnologias para abordagem ao público, família e comunidade. Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família. Belo Horizonte: Nescon UFMG, Editora UFMG, p. 12; 37.

Bakvis, H., Juillet, L. (2004). O desafio horizontal: ministérios setoriais, órgãos centrais e liderança. Brasília: ENAP. Recuperado a partir de <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/717/1/0%20desafio%20horizontal.pdf>>

Silva, G. T. da. (2004). Gestão pública e transformação social no Brasil. In: Participação cidadã: novos conceitos e metodologias. Fundação Konrad Adenauer. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora. Recuperado a partir de <<https://peaobservacao.com.br/wp-content/uploads/2014/09/participac3a7c3a3o-cidadc3a3.pdf#page=60>>

Prefeitura de Belo Horizonte (2018). Relatório de Violências e Violação de Direitos da População LGBT em Belo Horizonte em 2017. Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Subsecretaria de Direito e Cidadania. Diretoria de Políticas para a população LGBT (documento não publicado - circulação interna).

Prefeitura de Belo Horizonte (2019). Relatório de Atendimentoes CRLGBT - Ano 2018. Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Subsecretaria de Direito e Cidadania. Diretoria de Políticas para a população LGBT (documento não publicado - circulação interna).

Prefeitura de Belo Horizonte (2020). Relatório de Atendimentoes do CRLGBT em 2019. Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Subsecretaria de Direito e Cidadania. Diretoria de Políticas para a população LGBT (documento não publicado - circulação interna).

LISTA DE QUADROS

01 – Recursos Financeiros 2019/2020



Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania - SMASSAC
Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças / DPGF-ASAC

CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT
Rua Curitiba, 481 – Centro

LEVANTAMENTO DE CUSTOS 2019

CR G BT	CUSTO MÉDIO MENSAL	CUSTO ANUAL
RH	R\$ 57.975,19	R\$ 695.702,24
MGS (SERVIÇO DE LIMPEZA)	R\$ 782,10	R\$ 9.385,19
CEMIG	R\$ 239,24	R\$ 2.392,43
TELEFONIA	R\$ 153,21	R\$ 1.838,51
SUPRIMENTOS (SIEST)	R\$ 38,58	R\$ 462,98
ALUGUEL	R\$ 3.456,00	R\$ 41.472,00
CONDOMÍNIO	R\$ 384,00	R\$ 4.608,00
TOTAL	R\$ 63.028,32	R\$ 755.861,35

LEVANTAMENTO DE CUSTOS 2020

CR G BT	CUSTO MÉDIO MENSAL	CUSTO 1º TRIMESTRE
RH	R\$ 60.217,75	R\$ 180.653,24
MGS	R\$ 782,10	R\$ 2.346,30
CEMIG	R\$ 283,93	R\$ 851,79
TELEFONIA	R\$ 134,88	R\$ 533,99
SUPRIMENTOS (SIEST)	R\$ 20,54	R\$ 61,62
ALUGUEL	R\$ 3.543,36	R\$ 10.630,08
CONDOMÍNIO	R\$ 393,60	R\$ 1.180,80
TOTAL	R\$ 65.376,15	R\$ 196.257,81

ANEXO 1



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

CADASTRO – CRLGBT

DADOS DO SIGPS			
N.º DA PESSOA:		N.º DA FAMÍLIA:	
DATA DO ATENDIMENTO	RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO	BM – MATRÍCULA	
☐ DEMANDA ESPONTÂNEA ☐ ENCAMINHADO:			
1 DADOS DA PESSOA			
NOME SOCIAL			
NOME DE REGISTRO			
FILIAÇÃO			
FILIAÇÃO			
CPF	RG	DATA DE EXPEDIÇÃO	ÓRGÃO EMISSOR
DATA DE NASCIMENTO	CIDADE NATAL	ORIGEM ☐ IMIGRANTE ☐ MIGRANTE	
COR / RAÇA ☐ PRETA ☐ PARDA ☐ INDÍGENA ☐ NÃO RESPONDEU ☐ BRANCA ☐ AMARELA ☐ OUTRAS ETNIAS OU PERTENCE À COMUNIDADES TRADICIONAIS ☐ NÃO SABE			
ESTADO CIVIL ☐ CASADA (C) ☐ DIVORCIADA (C) ☐ UNIÃO ESTÁVEL ☐ NÃO RESPONDEU ☐ SOLTEIRA (C) ☐ SEPARADA (C) ☐ VIÚVA (C)			
ORIENTAÇÃO SEXUAL ☐ HETEROSSEXUAL ☐ HOMOSSEXUAL FEMININO ☐ OUTRA: _____ ☐ NÃO SABE ☐ HOMOSSEXUAL MASCULINO ☐ BISSEXUAL ☐ NÃO RESPONDEU			
IDENTIDADE DE GÊNERO ☐ HOMEM CIS ☐ HOMEM TRANSEXUAL ☐ PESSOA NÃO BINÁRIA ☐ NÃO RESPONDEU ☐ OUTRA ☐ MULHER CIS ☐ MULHER TRANSEXUAL ☐ TRAVESTI ☐ NÃO SABE ☐ INTERSEX			
ENDEREÇO (RUA, AV., PÇA, ETC.)		N.º	COMPLEMENTO
BAIRRO		REGIONAL	CEP
TELEFONE(S) DE CONTATO	TELEFONE OPCIONAL (PESSOAS DE REFERÊNCIA)	E-MAIL	
RESIDE COM		RESPONSÁVEL PELA FAMÍLIA ☐ A (C) PRÓPRIA (C) ☐ OUTRO:	
SITUAÇÃO DE MORADIA ☐ PRÓPRIA ☐ ALUGADA ☐ CEDIDA ☐ NÃO INFORMOU ☐ OUTRA:			
ESCOLARIDADE ☐ ANALFABETA (C) ☐ ENSINO MÉDIO INCOMPLETO ☐ ENSINO SUPERIOR COMPLETO: _____ ☐ ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO ☐ ENSINO MÉDIO COMPLETO ☐ PÓS-GRADUAÇÃO: _____ ☐ ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO ☐ ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO: _____			
JÁ FEZ ALGUM CURSO PROFISSIONALIZANTE? ☐ NÃO ☐ SIM, QUAL?			
TEM INTERESSE EM FAZER? ☐ NÃO ☐ SIM, QUAL?			
PROFISSÃO / OCUPAÇÃO			
VÍNCULO DA OCUPAÇÃO ☐ CARTEIRA ASSINADA ☐ AUTÔNOMA (C) ☐ SEM CARTEIRA ASSINADA ☐ APOSENTADA (C) ☐ OUTRO: _____ ☐ INFORMAL ☐ DO LAR ☐ DESEMPREGADA (C) ☐ ESTUDANTE			
RECEBE ALGUM BENEFÍCIO? ☐ NÃO ☐ SIM, QUAL?			
ESTÁ INSERIDO NA REDE DE SAÚDE? ☐ NÃO ☐ SIM, QUAL?			
COMO FICOU SABENDO DA EXISTÊNCIA DO CRLGBT?			

16/09/2021 – GEE SP

ANEXO 1

2 DADOS DO ATENDIMENTO	
CLASSIFICAÇÃO	
☐ DENÚNCIA ☐ ORIENTAÇÃO POR DIREITOS ☐ OUTROS:	
☐ ASSISTÊNCIA SOCIAL: ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	☐ SAÚDE: ESPECIALIDADES (MÉDICAS, PSICOLOGIA, SAÚDE MENTAL, REDE DE SERVIÇOS)
☐ ASSISTÊNCIA SOCIAL: REDE DE SERVIÇOS	☐ SEGURANÇA PÚBLICA: VIOLÊNCIA (FÍSICA, PSICOLÓGICA, INSTITUCIONAL)
☐ DIREITO E CIDADANIA: CONFLITO FAMILIAR	☐ TRABALHO: TRABALHO, EMPREGO E GERAÇÃO DE RENDA
☐ DIREITO E CIDADANIA: LGTBFOBIA (INTERPESSOAL E INSTITUCIONAL)	☐ ASSÉDIO (SEXUAL, MORAL, TRABALHO)
☐ DIREITO E CIDADANIA: RETIFICAÇÃO DE NOME E DE GÊNERO	☐ OMISSÃO DE ATENDIMENTO
☐ DIREITO E CIDADANIA: ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS DIVERSOS	☐ OUTROS:
☐ EDUCAÇÃO: ESCOLARIZAÇÃO	_____
☐ EDUCAÇÃO: PROFISSIONALIZAÇÃO	_____
☐ SAÚDE: PROCESSO DE TRANSEXUALIZAÇÃO / SAÚDE TRANSEXUAL	_____
QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA	
3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / RELATO DO CASO	
4 REDE DE APOIO INTERSETORIAL	
5 ENCAMINHAMENTOS / ORIENTAÇÕES	

ANEXO 2

Modelo de roteiro para os grupos

- 1) Boas vindas e apresentação da equipe do CRLGBT (sempre tem pessoas novas). Apresentação dos mediadores do grupo;
- 2) Rodada de apresentação com a dinâmica “quebra-gelo” de descontração ou disparadora da conversa.
- 3) Apresentação dos objetivos e metodologia do trabalho no grupo;
- 4) Metodologia do encontro: apresentação da técnica ou dinâmica que será utilizada, bem como de material físico, visual, áudio e/ou audiovisual.
- 5) Finalização: dar um retorno ao grupo da discussão realizada; construir com o grupo a temática do próximo encontro, reforçar as datas e horários. Fazer um breve processo avaliativo. Utilizar a ficha avaliativa.



ANEXO 3

10/02/2022 14:47

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

Monitoramento e Registro de Informações realizadas pelo CRLGBT no ano de 2022

***Obrigatório**

1. MÊS DO ATENDIMENTO *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Janeiro
- ☐ Fevereiro
- ☐ Março
- ☐ Abril
- ☐ Maio
- ☐ Junho
- ☐ Julho
- ☐ Agosto
- ☐ Setembro
- ☐ Outubro
- ☐ Novembro
- ☐ Dezembro

2. REALIZOU O ATENDIMENTO *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Elizabeth Marques
- ☐ Gustavo Magalhães
- ☐ Wagner Lopes
- ☐ Walkíria Mazetto
- ☐ Outro: _____

ANEXO 3

10/02/2022 14:47

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

3. ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

4. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS PSICOSSOCIAIS *

Número de atendimentos a serem registrados, considerando SOMENTE um período mensal (Janeiro a Dezembro de 2021)

5. ESTUDO DE CASO? *

Marque todas que se aplicam.

☐ Sim (Informar a rede mobilizada em ordem numérica para cada caso na opção "Outros")

☐ Não

Outro: ☐ _____

6. QUANTIDADE DE ESTUDOS DE CASOS *

Número de estudos de casos a serem registrados, considerando SOMENTE um período mensal (Janeiro a Dezembro de 2021)

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA ATENDIDA

Qualificação de informações sobre a pessoa

7. NOME SOCIAL / NOME DE REGISTRO *

Observar a sequência Social/Registro (não havendo nome social, o de registro será o primeiro)

8. DATA DE NASCIMENTO *

Exemplo: 7 de janeiro de 2019

ANEXO 3

10/02/2022 14:47

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

9. ESCOLARIDADE *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Ensino Fundamental Incompleto
- ☐ Ensino Fundamental Completo
- ☐ Ensino Médio Incompleto
- ☐ Ensino Médio Completo
- ☐ Ensino Superior Incompleto
- ☐ Ensino Superior Completo
- ☐ Pós-Graduação Incompleta
- ☐ Pós-Graduação Completa

Outro: ☐ _____

10. PROCEDÊNCIA *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Barreiro
- ☐ Centro-Sul
- ☐ Leste
- ☐ Nordeste
- ☐ Noroeste
- ☐ Norte
- ☐ Oeste
- ☐ Pampulha
- ☐ Venda Nova
- ☐ Situação de Rua
- ☐ Outro Município
- ☐ Outro: _____

ANEXO 3

10/02/2022 14:47

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

11. IDENTIDADE DE GÊNERO *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Mulher Transexual
- ☐ Homem Transexual
- ☐ Travesti
- ☐ Intersexual
- ☐ Pessoa não-binária
- ☐ Mulher Cisgênero
- ☐ Homem Cisgênero
- ☐ Não respondeu / Não Sabe / Indefinida
- ☐ Outro: _____

12. ORIENTAÇÃO SEXUAL *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Bissexual
- ☐ Homossexual Feminino
- ☐ Homossexual Masculino
- ☐ Heterossexual
- ☐ Não respondeu / Não Sabe / Indefinida
- ☐ Outro: _____

ANEXO 3

10/02/2022 14:47

REGISTROS DE ATENDIMENTO CENTRO DE REFERÊNCIA LGBT 2022

13. RAÇA / COR

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Amarela
- ☐ Branca
- ☐ Indígena
- ☐ Parda
- ☐ Preta
- ☐ Outras etnias ou pertencente à comunidades tradicionais
- ☐ Não sabe / Não respondeu
- ☐ Outro: _____

QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

Respostas e registros de encaminhamentos de acordo com as áreas temáticas. Nomear os encaminhamentos pela entidade/instituição/serviço mobilizados.

14. ÁREAS TEMÁTICAS / DEMANDAS *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ 1 - Assistência Social: Acolhimento Institucional e Pessoas em situação de rua
- ☐ 2 - Assistência Social: Rede de Serviços
- ☐ 3 - Direito e Cidadania: Conflito Familiar
- ☐ 4 - Direito e Cidadania: LGBTfobia (Interpessoal e Institucional)
- ☐ 5 - Direito e Cidadania: Retificação de Nome e de Gênero
- ☐ 6 - Direito e Cidadania: Orientações e encaminhamentos diversos
- ☐ 7 - Educação: Escolarização
- ☐ 8 - Educação: Profissionalização
- ☐ 9 - Saúde: processo de transexualização / saúde transexual
- ☐ 10 - Saúde: especialidades (médicas, psicologia, saúde mental, rede de serviços)
- ☐ 11 - Segurança Pública: Violência (física, psicológica, institucional)
- ☐ 12 - Trabalho: Trabalho, Emprego e Geração de Renda
- ☐ 13 - Assédio (Sexual, moral, trabalho)
- ☐ 14 - Omissão de Atendimento

Outro: ☐ _____

ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

DESLIGAMENTO CRLGBT

DESLIGAMENTO DE CASOS - CRLGBT

***Obrigatório**

1. DATA DO ATENDIMENTO INICIAL ou DATA DO RETORNO *

Primeira vez ou data de retorno para novo atendimento/acompanhamento

Exemplo: 7 de janeiro de 2019

2. DATA DO DESLIGAMENTO *

Independente da gestão de casos com a Coordenação do CRLGBT

Exemplo: 7 de janeiro de 2019

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA ATENDIDA

Qualificação de informações sobre a pessoa

3. NOME SOCIAL / NOME DE REGISTRO *

Observar a sequência Social/Registro (não havendo nome social, o de registro será o primeiro)

4. DATA DE NASCIMENTO *

Exemplo: 7 de janeiro de 2019

ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

5. IDENTIDADE DE GÊNERO *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Mulher Transexual
- ☐ Homem Transexual
- ☐ Travesti
- ☐ Intersexual
- ☐ Pessoa não binária
- ☐ Mulher Cisgênero
- ☐ Homem Cisgênero
- ☐ Não respondeu / Não Sabe / Indefinida
- ☐ Outro: _____

6. ORIENTAÇÃO SEXUAL *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Bissexual
- ☐ Homossexual Feminino
- ☐ Homossexual Masculino
- ☐ Heterossexual
- ☐ Não respondeu / Não Sabe / Indefinida
- ☐ Outro: _____

ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

7. RAÇA / COR *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Amarela
- ☐ Branca
- ☐ Indígena
- ☐ Parda
- ☐ Preta
- ☐ Outras etnias ou pertencente à comunidades tradicionais
- ☐ Não sabe / Não respondeu
- ☐ Outro: _____

8. PROCEDÊNCIA *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Barreiro
- ☐ Centro-Sul
- ☐ Leste
- ☐ Nordeste
- ☐ Noroeste
- ☐ Norte
- ☐ Oeste
- ☐ Pampulha
- ☐ Venda Nova
- ☐ Situação de Rua
- ☐ Outro Município
- ☐ Outro: _____

TRATAMENTO DAS
DEMANDAS

Informar os encaminhamentos dados às demandas conforme
recebidas/acompanhadas

ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

9. 1 - Assistência Social: Acolhimento Institucional e Pessoas em situação de rua *

10. 2 - Assistência Social: Rede de Serviços *

11. 3 - Direito e Cidadania: Conflito Familiar *

12. 4 - Direito e Cidadania: LGBTfobia (Interpessoal e Institucional) *



ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

13. 5 - Direito e Cidadania: Retificação de Nome e de Gênero *

14. 6 - Direito e Cidadania: Orientações e encaminhamentos diversos *

15. 7 - Educação: Escolarização *

16. 8 - Educação: Profissionalização *



ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

17. 9 - Saúde: processo de transexualização / saúde transexual *

18. 10 - Saúde: especialidades (médicas, psicologia, saúde mental, rede de serviços) *

19. 11 - Segurança Pública: Violência (física, psicológica, institucional) *

20. 12 - Trabalho: Trabalho, Emprego e Geração de Renda *



ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

21. 13 - Assédio (Sexual, moral, trabalho) *

22. 14 - Omissão de Atendimento *

23. 15 - Outra demanda não especificada *

24. REFERÊNCIA / CONTRARREFERÊNCIA - REDE DE SERVIÇOS *

Informar a rede de vinculação da pessoa atendida



ANEXO 4

03/02/2022 15:56

DESLIGAMENTO CRLGBT

25. CONSIDERAÇÕES DIVERSAS *

Descrever situações que configurem o processo de monitoramento e avaliação do atendimento da pessoa (situações individuais e na rede de serviços)



[illegible]

[illegible]

Cidadania



PREFEITURA
BELO HORIZONTE

Trabalhando por uma cidade mais feliz.

