



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**

NORMA TÉCNICA

CENTRO ACOLHIDA ESPECIALIZADO

PARA PESSOAS LGBTQIAPN+

CAE LGBTQIAPN+



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL**

**NORMA TÉCNICA Nº 10/SMADS/2024
CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIALIZADO
PARA PESSOAS LGBTQIAPN+
CAE LGBTQIAPN+**

São Paulo

2024



SUMÁRIO

1. CARACTERIZAÇÃO E FORMALIZAÇÃO	1
1.1 Introdução	1
1.2 Marco conceitual e legal	3
2. PORTARIAS E RESOLUÇÕES	19
2.1 Caracterização	19
2.2 Capacidade do Serviço.....	20
2.3 Recursos Humanos	20
2.4 Competências e Atribuições Profissionais	21
Gerente de Serviço PSE	21
Técnico - Assistente Social	22
Técnico - Psicólogo.....	25
Orientador Socioeducativo	27
Cozinheiro.....	28
Agente Operacional – Cozinha	29
Agente Operacional - Serviços Gerais	29
3. OBJETIVOS	30
3.1 Geral	30
3.2 Específicos	30
4. PÚBLICO-ALVO	32
4.1 Forma de Acesso	32
5. DIRETRIZES METODOLÓGICAS	33
5.1 Resultados Esperados.....	33
5.2 Sobre o Trabalho Social com a População LGBTQIA+ e Seus Eixos Norteadores	34
5.3 Ações para o desenvolvimento do Trabalho Social	36
• Acolhida e Escuta;	36
• Atendimento e acompanhamento socioassistencial	37
• Construção do Plano Individual de Atendimento;	37
• Estudo Social, registro em prontuários e a elaboração de relatórios;	38
• Assembleias e Regimento Interno;.....	39
• Trabalho em Rede;	40
• Articulação da rede de serviços socioassistenciais;	41

● Articulação intersetorial com a rede de serviços das demais políticas públicas e sociais;	41
● Articulação com órgãos de defesa e garantia de direitos;	42
● Referência e contrarreferência;	43
● Suporte para acesso à documentação pessoal;	44
● Fortalecimento dos vínculos familiares, de grupos e mobilização de redes sociais de apoio;	45
● Educação Permanente:	47
5.4 Ações para o desenvolvimento do Trabalho Socioeducativo	49
.....	49
5.5 Orientações para o Acolhimento da População LGBTQIA+ em outras tipologias de Centros de Acolhida.....	50
.....	55
6. FLUXOS	56
6.1 Solicitação de acesso a informações, visitas não programadas, agendamento de reuniões extraoficiais, execução de pesquisas e mandados judiciais.....	56
6.2 Orientações para a Solicitação de Vagas	61
6.2.1 - Procedimentos para Solicitação de Vagas	61
Para as Unidades Demandantes: CREAS e CENTRO POP	62
Para as Unidades Demandantes: SEAS e Núcleo de Convivência	62
6.2.2 - Reordenamentos e Transferências	63
6.2.3 - Desligamentos e Impossibilidade de Acesso	64
7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	65
8. NORMATIVAS E REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	69

1. CARACTERIZAÇÃO E FORMALIZAÇÃO

1.1 Introdução

Inseridos no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, tipificados pela Resolução nº 109/2009 que trata da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e complementados pela Portaria Municipal nº46/SMADS/2010, os serviços de acolhimento são caracterizados pela provisão material de um espaço que acolha o indivíduo em ambiente acolhedor, com estrutura física adequada oferecendo condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e acolhimento temporário, respeitando o perfil de cada usuário e conforme a tipologia estabelecida. O acolhimento institucional deve oferecer estrutura para acolher com dignidade pessoas do mesmo gênero ou grupo familiar. É previsto para pessoas em situação de risco pessoal e vulnerabilidades agravadas tendo em vista: a situação de rua; o risco ou a existência de violências; a presença de negligência ou abandono; ruptura/ausência de laços familiares; pessoas sem condições de autossustento.

No município de São Paulo os Centros de Acolhida e Centros de Acolhida Especializados são divididos e adaptados a partir das especificidades de cada público: homens, mulheres, idosos, crianças e adolescentes, famílias, e público LGBTQIA+. Subentende-se que a população atendida nesses equipamentos passou por situações de desproteção social agravadas por contextos de vulnerabilidades e/ou precariedades, privação de renda e/ou de dificuldade de acesso aos serviços públicos que culminou na ausência de moradia, jogando-as para uma vivência ou situação de rua. Os impactos da desproteção social são maiores entre pessoas ou grupos que apresentam características socialmente desvalorizadas e discriminadas negativamente (deficiência, etnia, religião, gênero, orientação sexual, situação civil, etc.), que muitas vezes estão sobrepostas entre si ou junto de outros contextos de vulnerabilidades.

Baseando-se nos princípios democráticos objetivados na PNAS - Política Nacional de Assistência Social (2004) e expressos na LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social (1993) citados:

Art. 4º A assistência social rege-se pelos seguintes princípios:

I - supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;

II - universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;

III - respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

IV - igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;

V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Bem como a necessidade de legitimação das necessidades e especificidades desse grupo populacional, conforme os princípios constitucionais, do SUAS e outras políticas públicas transversais pautadas no compromisso e responsabilidade do Estado com o bem-estar da população. A presente Norma Técnica visa nortear o trabalho técnico social, apoiando profissionais e gestores no desenvolvimento de práticas qualificadas e participativas, garantindo a equidade de acesso aos direitos sociais.

Parte-se do princípio de que os efeitos da discriminação, do preconceito e da exclusão na trajetória de vida da população LGBTQIA+ contribuem para o aprofundamento das desigualdades e contextos de vulnerabilidades. Tais formas de violência podem produzir atravessamentos no processo de garantia de direitos e proteção social no âmbito do SUAS. Por essa razão, esse documento visa estabelecer direcionamentos e colaborar para a sensibilização dos trabalhadores sociais da Política de Assistência Social que trabalham e podem vir a trabalhar com a população LGBTQIA+, no intuito de qualificar o trabalho técnico que atenda os direitos sociais amplos e as especificidades desse grupo populacional.

A principal base para elaboração deste documento se encontra, em âmbito nacional, na Política Nacional de Assistência Social - PNAS (2004), na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) e, em âmbito municipal, na Tipificação

Municipal da Portaria nº 46 de 22 de dezembro de 2010 da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, em interface com outras legislações, normas técnicas e documentos de diferentes Ministérios e Secretarias que são pertinentes à temática e sua reflexão.

Dessa forma, o enfrentamento de toda forma de discriminação e exclusão social está diretamente ligado ao comprometimento da iniciativa pública e da sociedade na promoção da cidadania e justiça social, mediante um conjunto integrado de ações para garantir o atendimento às necessidades básicas. Ao mesmo tempo, exige-se ampliar a consciência social em torno da defesa, do direito à assistência social e dos direitos sexuais e de gênero como componentes fundamentais da universalização dos direitos sociais.

Desejamos uma boa leitura!

1.2 Marco conceitual e legal

Dentro da sigla LGBTQIA+ há uma pluralidade de sujeitos, que constroem formas de existir no mundo que podem ser diferentes entre si, mas que se encontram em um ponto comum de escape de padrões normativos de sexualidade e identidade de gênero. Entendendo as diferentes complexidades existentes dentro desse grupo populacional e as especificidades de cada sujeito expresso na sigla, esse documento busca atingir seus objetivos em um plano comum existente a essas trajetórias: da dificuldade de acesso a políticas públicas devido à violência e ao preconceito.

Para tanto, faz-se importante compreender brevemente alguns conceitos e termos utilizados para a identificação dessas pluralidades, a saber: orientação sexual, identidade de gênero e expressão de gênero. Múltiplas identidades comportam diferentes compreensões sobre os conceitos citados e outros utilizados que não serão abordados no momento por seus graus de complexidade. Entendendo isso, ao longo do texto serão disponibilizados materiais e referências para ampliação e aprofundamento do conhecimento sobre a temática.

Em referência aos conceitos de **sexo**, **orientação sexual** e **identidade de gênero**, evocamos os Princípios de Yogyakarta (2006)¹, documento internacional referência na garantia e aplicação dos direitos humanos instituídos na Declaração Universal de Direitos Humanos (1948) às pessoas LGBTQIA+. O documento compreende 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” (p.7).

Algumas orientações sexuais mais recorrentes no âmbito do conhecimento da sociedade são: heterossexual que representa a atração afetiva e sexual por pessoas do gênero oposto; a homossexual, compreendem-se gays e lésbicas, que representa a atração afetiva e sexual por pessoas do mesmo gênero e a bissexual, pessoas com atração afetiva e sexual por pessoas de ambos os gêneros. Entretanto, cabe dizer que a sexualidade e sua orientação se constroem no âmbito das experiências dos sujeitos ao longo de suas trajetórias de vida, podendo por vezes ser reafirmada e por vezes ser revista de acordo com sua capacidade de atração emocional, afetiva ou sexual pelas pessoas que lhe cruzam o caminho das relações. Nesse sentido, muitas vezes, a orientação sexual pode ser algo que está em definição, recriando novas percepções e nomenclaturas que buscam corresponder à experiência íntima de relacionar-se com o outro.

Com relação à identidade de gênero, os Princípios de Yogyakarta (2006) trazem sua definição enquanto 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” (p.7)

¹PARA SABER: **Princípios de Yogyakarta: Princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero**. Disponível em: https://www.dhnet.org.br/direitos/sos/gays/principios_de_yogyakarta.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Buscando aprofundar a definição acima, faz-se necessário destacar contribuições do transfeminismo², que reflete sobre o fato das categorias de gênero serem instáveis, pois se constroem segundo as experiências íntimas dos sujeitos e a coletivização delas, seja no questionamento e/ou no reforço das definições do que torna os sujeitos homens ou mulheres. Nesse movimento, há uma capacidade de produção de tensionamentos nas noções de homem e mulher, que estão naturalizadas culturalmente na sociedade. Tais pontuações são importantes por conduzirem a um caminho de desnaturalização do gênero no modo como o concebemos: enquanto um dado biológico, natural e verdadeiro, que reforçam a ideia do que é normal e do que é artificial e patológico.

Passou-se a adotar o termo cisgênero ou cis³ em um esforço de recusa do uso de expressões que atribuem ao ser homem ou mulher um status de normalidade e/ou naturalidade em relação ao sexo “biológico”, a saber as comumente usadas “mulheres/homens biológico/normal/de verdade”. Por essa razão, pode-se definir que: quando o gênero designado ao nascer coincide com a identidade de gênero da pessoa, utiliza-se o termo cisgênero para identificar esse pertencimento. Em contrapartida, quando não há essa identificação com o gênero designado ao nascer, utiliza-se o termo transgênero ou trans.

A naturalização da cisgeneridade gera privilégios sociais, tanto implícitos quanto explícitos, para pessoas cisgêneras quando em relação às pessoas transgêneras. Alguns exemplos desses privilégios incluem a ocupação de espaços públicos sem o receio de enfrentar situações de violência, como abuso verbal e/ou diferentes formas de intimidação física. Também incluem a ausência de questionamentos abertos e especulações públicas e pessoais sobre anatomia, nome de registro, práticas sociais e sexuais. Além disso, as pessoas cisgeneras não precisam se submeter a formas de validação e adequação de gênero em concepções pré-concebidas sobre o que é definido enquanto masculino ou feminino, como

²**PARA CONHECER MAIS:** TRANSFEMINISMO. O que é cissexismo? *Centro de Pesquisa Transfeminista*. Disponível em: <https://transfeminismo.org/o-que-e-cissexismo/>. Acesso em: 6 nov. 2024.

³**PARA CONHECER MAIS:** HINING, A. P. S.; TONELI, M. J. F. Cisgeneridade: um operador analítico no transfeminismo brasileiro. *Revista Estudos Feministas*, v. 31, n. 1, p. e83266, 2023.

adequação de vestimentas, uso de maquiagem, cirurgias, modos de se expressar e demonstrar sentimentos, entre outras características.

Por essa razão, considera-se *pessoa transgênero/transsexual* aquela que não se identifica com o gênero atribuído ao nascimento. Sob essa definição, *homens trans* e *pessoas transmasculinas* são aqueles que se reconhecem, afirmam e autodeclaram pertencentes ao gênero masculino. Já *as mulheres trans* e *travestis* são aquelas que se reconhecem, afirmam e autodeclaram pertencentes ao gênero feminino. Há pessoas que se autodeclaram *não binárias* e, que por não se identificarem com o gênero designado ao nascimento, também são compreendidas enquanto pessoas transgêneras que não se encaixam na ideia de que existem apenas dois gêneros e, portanto, construindo sua identidade de gênero de acordo com suas experiências, identificações, sociabilidades e autopercepções⁴.

As concepções de naturalização do sexo-gênero também produzem violências a corpos que nem sequer puderam ter a chance de elaborar suas próprias identidades, como no caso de pessoas intersexo. O corpo intersexo⁵ possui múltiplas formas que, desde o nascimento, atribui características sexuais que não se enquadram nas normas médicas e sociais hegemônicas estabelecidas para a definição de corpos femininos e masculinos. A cultura de normatização instaurou procedimentos cirúrgicos e estéticos de adequação binária desses corpos ainda bebês, sem consentimento e tirando a possibilidade de autonomia de compreensão do próprio gênero por essas pessoas. Pessoas intersexo, com o objetivo de tornar visível a necessidade de proteção de bebês e crianças intersexo, em busca do respeito às suas vozes, desejos e escolhas, vêm nomeando essas intervenções cirúrgicas sem consentimento de mutilação⁶.

O debate vem gradualmente se inscrevendo no âmbito das políticas públicas a fim de desmistificar a binaridade de gênero e de promover compreensões sobre outras possibilidades de existência para corpos que não se enquadram nas normas.

⁴Para saber mais sobre identidades cisgêneras e trans, consulte as produções da ANTRA (Associação Nacional de Travestis e Transexuais) e do IBRAT (Instituto Brasileiro de Transmasculinidades).

⁵ Para saber mais sobre a temática: GOMES, M.; ALMEIDA, K.; BENTO, B. Corpos marcados: A intersexualidade como (des) encaixes de gênero. Revista Cronos, [S. l.], v. 12, n. 2, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/cronos/article/view/3133>. Acesso em: 9 out. 2024.

⁶ Para saber mais sobre pessoas intersexo, consulte as produções do ABRAI (Associação Brasileira de Intersexos): <https://abrai.org.br/>

É uma discussão somada ao direito de pessoas transexuais de existir e ter acesso a políticas públicas, ampliando a compreensão de que gênero é uma combinação de fatores, mas fundamentalmente também é construído socialmente.

No que se refere a **expressões de gênero**⁷, não se trata de uma orientação sexual ou identidade de gênero, possui relação na forma como os sujeitos têm de se expressar, se comunicar e se apresentar ao mundo com profunda relação com elementos e características que constituem a personalidade e a individualidade. Trata-se da aparência, fala, comportamento, vestimentas, acessórios e outros fatores de apresentação pessoal que podem sinalizar a forma como os sujeitos se sentem com relação a si e ao mundo – ou como gostariam de ser vistos e entendidos – como masculino ou feminino, ou ambos, ou nenhum. Tais características podem ou não estar relacionadas ao gênero com o qual se identificam. A expressão de gênero não é definidora ou indicativa da identidade de gênero, ou orientação sexual.

Diferentes sujeitos podem utilizar os termos de diferentes maneiras, o princípio para uma abordagem cuidadosa e ética encontra-se sempre em respeitar a linguagem que a pessoa atendida utiliza para se identificar.

Apesar dos esforços internacionais e nacionais a favor da garantia e proteção de direitos humanos e sociais da população pertencentes a grupos dissidentes de orientação sexual e identidade de gênero, o que ainda se sobressai na sociedade são dinâmicas sociais inscritas em lógicas de diferentes tipos de violências (estruturais, institucionais, familiares, psicológicas, físicas e sexuais).

Na realidade brasileira, há uma insuficiência de produção de dados oficiais por meio de órgãos responsáveis na produção de estatísticas e indicadores socioeconômicos, que reflete diretamente em informações governamentais qualificadas sobre esse recorte populacional. Tal fator possui um impacto direto no aumento da subnotificação dos indicadores. O apagão de dados, informações e indicadores sociais, econômicos e demográficos sobre essa população corrobora na dificuldade de identificação de um perfil populacional, suas características, suas especificidades e conseqüentemente seus níveis de acessos a direitos sociais. Deste

⁷ Para saber mais, consulte o glossário da sexualidade humana: ABRAI. Glossário. Associação Brasileira de Intersexos. Disponível em: <https://abrai.org.br/informacoes-e-recursos/glossario/>. Acesso em: 25 out. 2024.

modo, informações que poderiam subsidiar a elaboração de políticas públicas e o aprimoramento das já existentes tornam-se insuficientes.

Em 2019 houve a primeira pesquisa de mapeamento da orientação sexual da população brasileira, que ocorreu em caráter experimental pela Pesquisa Nacional de Saúde com o IBGE⁸. O levantamento viabilizou a produção de dados do perfil populacional dos brasileiros com foco na orientação sexual por parte de instituições governamentais. Mas também possuía como principal objetivo incluir pela primeira vez nos questionários domiciliares uma pergunta relacionada com a orientação sexual do entrevistado, no intuito de avaliar os desafios metodológicos que a captação desses dados possui e pensar em melhorias necessárias. A pesquisa não abordou temas relacionados à identidade de gênero. E os dados foram divulgados somente em 2022.

Os organizadores da pesquisa indicaram seus entraves e reconheceram a subnotificação no documento⁹ que divulga os dados coletados. Um dos principais pontos mencionados sinaliza que o caráter pessoal e sensível da pergunta demanda respostas influenciadas pelo contexto da pessoa que responde à pesquisa. Tal correlação explícita na experiência de aplicação da entrevista a percepção de que enquanto o contexto social promover violências e estigmas contra a diversidade de gênero e de orientação sexual, qualquer dado quantitativo sobre a população LGBTQIA+ estará sujeito à subnotificação justamente pela insegurança de responder à pergunta por receio de estigma e discriminação.

Apesar de recente, a inclusão da população LGBTQIA+ nas pesquisas censitárias é um avanço ao possibilitar a elaboração de políticas públicas, mas também provoca uma situação social de visibilidade da questão, de repente uma pergunta que nunca apareceu nas pesquisas censitárias está sendo levada para a população. Há um efeito social de abertura de diálogos sobre a temática, isso

⁸CONSULTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Em pesquisa inédita do IBGE, 2,9 milhões de adultos se declararam homossexuais ou bissexuais em 2019.** Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/33785-em-pesquisa-inedita-do-ibge-2-9-milhoes-de-adultos-se-declararam-homossexuais-ou-bissexuais-em-2019>. Acesso em: 8 nov. 2024.

⁹CONSULTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua): Principais destaques da evolução do mercado de trabalho no Brasil.** Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/dc3c7903468565be702f076f9795980a.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

consequentemente leva a possibilidades de mudança em como a sociedade olha para a temática, por meio de estratégias de popularização do debate e intensificação de diferentes tipos de campanhas para combate ao preconceito.

Atualmente o que há de indicadores disponíveis são informações de diferentes fontes de dados que permitem uma aproximação da temática e suas possíveis realidades. O dado mais consolidado que temos atualmente é sobre a face mais extrema dos efeitos que a violência e a dificuldade de acessos a direitos incidem na população LGBTQIA+. Os principais organizadores dessas informações compreendem dados de instâncias da sociedade civil autônoma, como o Observatório de Mortes e Violência contra LGBTQIA+ no Brasil, e recortes de pesquisas e dados realizados por órgãos do Estado Brasileiro como o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e o Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN).

Segundo dados do Dossiê de Mortes e Violências contra LGBTI+ de 2022,¹⁰ o Brasil permanece no topo do ranking de países que mais matam pessoas LGBTQIA+ no mundo, totalizando no ano da pesquisa 272 mortes. Cabe ressaltar que esses dados são produzidos na parceria de organizações da sociedade civil que sistematizam os casos de violência via materiais disponíveis na mídia. Ou seja, foram noticiadas 272 mortes em 2022, o que não significa que o número se encerra nele mesmo, sendo necessário considerar as possibilidades de subnotificação que esse grupo populacional enfrenta.

A reflexão que fica é: quando determinadas populações enfrentam altos índices de mortes violentas, é sinal de que durante o percurso outras violências surgiram e a sociedade e o Estado tiveram dificuldades de construir e fortalecer sistemas de proteção e prevenção dessas situações. Tendo em vista esse contexto de apagão, dados relacionados com a questão da moradia, situações de ausência de abrigo e população LGBTQIA+ são frágeis e sub-representados. O Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), muito utilizado nos serviços de saúde, possibilitou uma pesquisa da FGV de 2020 que aponta que, entre os anos de 2015 e 2017, 61% das violências notificadas na população LGBTQIA+ ocorreram em casa.

¹⁰CONSULTE: **Observatório de Mortes e Violências contra LGBTIs no Brasil**. Disponível em:<https://observatoriomorteseviolenciaslgbtibrasil.org/>. Acesso em: 8 nov. 2024.

Tendo em vista o contexto que circunda a população LGBTQIA+ de violência, privação e violação de direitos, cabe dizer que historicamente as estratégias de enfrentamento à violência e de garantia de direitos à população LGBTQIA+ foram construídas fundamentalmente por coletivos, associações, movimentos e atores sociais ligados à pauta, para então o estado brasileiro iniciar uma incorporação enquanto políticas públicas.

Atualmente, o município de São Paulo vem buscando entender e qualificar dados acerca desse recorte populacional por meio de pesquisas financiadas pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - SMDHC e Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS. No que se refere a população em situação de rua LGBTQIA+ na cidade, é possível encontrar dados que permitem uma aproximação da temática e sua qualificação nos censos da população em situação de rua realizados nos anos de 2015, 2019 e 2021.

Em 2015, na pesquisa censitária de caracterização socioeconômica da população adulta em situação de rua e no relatório temático de identificação das necessidades desta população na cidade de São Paulo realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE¹¹, identificou-se que entre 5,3% e 8,9% dos entrevistados pertencem à comunidade LGBTQIA+. De modo geral, essa parcela da população parece viver em contextos de maior vulnerabilidade e precariedade que a população heterossexual identificada. No estudo comparativo que a pesquisa faz, foi possível perceber que há mais pessoas LGBTQIA+ exercendo atividades marginalizadas relacionadas à prostituição, venda de drogas e roubos. Com relação à saúde, há indícios de maior predominância de tuberculose e HIV nesse grupo, mas também uma maior utilização dos serviços de saúde. De modo geral, ainda que os dados apontem para a existência desse recorte populacional, também se demonstra necessária o desenvolvimento de pesquisas específicas para a sua qualificação e aprofundamento em outras temáticas.

¹¹Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS. **Pesquisa censitária sobre a população LGBT+ no município de São Paulo**. Prefeitura do Município de São Paulo, 2024. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/00-publicacao_de_editais/0003.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Já no Relatório Amostral do Perfil Socioeconômico e no Censo da População em Situação de Rua do Município de São Paulo¹², ambos realizados pela Qualitest Inteligência e Pesquisa nos anos de 2019 e 2021, na seção de orientação sexual houve a inclusão de uma questão específica sobre identidade de gênero. Na pesquisa de 2019 foi possível identificar que o grupo de pessoas que se identificam enquanto lésbicas, gays e bissexuais compõem 8% da população. As pessoas Trans/Travesti/Agênero/Não Binário/Outros representavam 2,7%. Na pesquisa de 2021, não foi possível identificar no relatório dados relacionados à orientação sexual das pessoas recenseadas. Entretanto, com relação à identidade de gênero, identificou-se que 3% declararam pertencer ao grupo de homens e mulheres trans, travestis, agênero e não-binário.

Embora os dados do censo ofereçam um panorama da população LGBTQIA+ em situação de rua no município, eles não fornecem informações suficientes para identificar os principais motivos que levam essas pessoas a viver nas ruas ou em centros de acolhida.

Cabe a reflexão de que os dados reunidos até o momento corroboram com o fato importante e significativo que pessoas LGBTQIA+ vêm apontando em suas experiências: espaços tradicionais de sociabilidade, como o ambiente familiar e doméstico, tornam-se espaços hostis e com representativa incidência de violência e rejeição, configurando o espaço principal de violação de direitos. O funcionamento dessas formas de violência atualmente verifica-se muito mais presente entre o grupo de pessoas transexuais, conforme evidenciado pela Pesquisa Nacional por Amostra da População LGBTI+ (2019)¹³ e pelo Mapeamento das Pessoas Trans no Município De São Paulo (2021)¹⁴. Deste modo, as razões que levam pessoas LGBTQIA+ a viver nas ruas podem ser diversas, conforme apontado por pesquisas nacionais¹⁵ e

¹²Município de São Paulo, Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS. Produto 9: Análise de dados sobre a população LGBT+ no município de São Paulo. Qualitest 2024. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Produtos/Produto%209_SMADS_SP.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

¹³TODXS. Pesquisa Nacional por Amostra da População LGBTI+: Discriminação e Violência. São Paulo: TODXS, 2019.

¹⁴Transver o mundo: existências e (re)existências de travestis e pessoas trans no 1º mapeamento das pessoas trans no município de São Paulo [Internet]. Cedec – Centro de Estudos de Cultura Contemporânea. São Paulo: Annablume; 2021 [acessado em 14 maio. 2024]. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/LGBT/AnexoB_Relatorio_Final_Mapeamento_Pessoas_Trans_Fase1.pdf

¹⁵MEDEIROS, Lis Paiva de; AMORIM, Ana Karenina de Melo Arraes; NOBRE, Maria Teresa. Narrativas LGBT de pessoas em situação de rua: repensando identidades, normas e abjeções. **Pesqui. prá. psicossociais**, São

internacionais¹⁶¹⁷, mas possuem também o fator da discriminação, estando intimamente relacionadas à discriminação e à violência no ambiente familiar e doméstico, levando à insustentabilidade de manter essas relações ou convivência, podendo resultar em expulsões.

Na ausência de dados nacionais específicos sobre a experiência de pessoas LGBTQIA+ em situação de rua que, eventualmente utilizam serviços de acolhimento, pesquisas internacionais (Cull et al., 2006; Dunne et al., 2002) indicam que menos da metade dessa população acessa efetivamente os serviços de acolhimento. Fraser et. al. (2019), em um estudo de revisão de literatura, analisa que as violências institucionais frequentemente vivenciadas geram insegurança quanto à garantia de acesso à proteção social, fazendo com que essas pessoas busquem outras estratégias, como, por exemplo: procura por abrigo na casa de amigos, casa de pessoas com as quais se relacionam que podem levar a relações de dependência, a troca de sexo por lugar para ficar, envolvimento com trabalho sexual, bem como uma gama de estratégias que podem expor a população LGBTQIA+ a situações de risco e vulnerabilidade pessoal.

Os estudos apresentados convergem com as experiências dos serviços que contribuíram para a construção deste documento, especialmente no que se refere à identificação de perfis comuns entre pessoas LGBTQIA+ em situação de rua. Há pessoas que procuram acolhimento após uma vivência consolidada nas ruas; outras têm uma trajetória marcada pelo acolhimento institucional desde a infância e/ou adolescência; e há também aquelas que, diante da desproteção familiar, desenvolveram estratégias próprias para evitar a vida nas ruas até conseguirem e/ou precisarem acessar as políticas públicas de acolhimento. A atenção e identificação desses perfis, assim como outros que podem tornar-se evidentes, colabora para a elaboração de um plano de atendimento mais assertivo e adequado com a vivência carregada pelas pessoas.

João del-Rei, v. 15, n. 1, p. 1-16, mar. 2020. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082020000100007&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 07 nov. 2024.

¹⁶Ray, N. (2006). *Lesbian, gay, bisexual and transgender youth: an epidemic of homelessness*. New York: National Gay and Lesbian Task Force Policy Institute and the National Coalition for the Homeless.

¹⁷McCarthy, L., & Parr, S. (2022). Is LGBT homelessness different? Reviewing the relationship between LGBT identity and homelessness. *Housing Studies*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/02673037.2022.2104819>

Conforme aponta Secchi (2013), políticas públicas são diretrizes elaboradas para o enfrentamento de problemas públicos, trata-se de uma orientação às ações ou ausência delas sobre determinado problema coletivo entendido como relevante. Tratando-se de temáticas relacionadas às Identidades de Gênero e Orientação sexual, pesquisadores observam um campo ambíguo e em disputa na elaboração de políticas públicas que podem inseri-las tanto em um papel de manutenção quanto de superação de algumas desigualdades e contextos de vulnerabilidade. Situações de manutenção teriam relação com o não reconhecimento das especificidades/necessidades da população LGBTQIA+ no âmbito das políticas públicas. Já as iniciativas de superação têm relação com o reconhecimento de pautar os direitos sexuais, reprodutivos e de gênero nas agendas de governos. Neste último caso, as políticas públicas tornam-se estratégias importantes para o processo de viabilização de acesso a direitos sociais, mas também são um plano ativo de intervenção e transformação social, I, não somente em questões econômicas e sociais, mas também na mudança de modos de vida, cultura e relações sociais para que a coexistência da diversidade se desenvolva de maneiras éticas e não-violentas.

As pautas do movimento LGBTQIA+ no Brasil começam a conquistar espaço na agenda institucional de políticas públicas no final da década de 1990 e início dos anos 2000, fortemente atreladas à saúde e prevenção do HIV/AIDS. Lentamente vão ganhando espaço nas discussões de implantação de políticas afirmativas e participativas no âmbito dos direitos humanos e cidadania. Por essa razão histórica, o Brasil constrói algumas experiências em políticas públicas específicas para a população LGBTQIA+ nos campos da saúde e dos direitos humanos, com ações pioneiras e mais consolidadas se observado em relação com outros setores¹⁸.

O marco institucional de reconhecimento do Poder Executivo da legitimidade das reivindicações da população LGBTQIA+ referente aos seus direitos civis, políticos, sociais e humanos encontra-se no Programa Brasil Sem Homofobia (BSH) lançado em 2004. Tratou-se de um conjunto de ações e recomendações para as diferentes políticas intersetoriais, com objetivo de garantir ações qualificadas de

¹⁸Pereira, C. F. Notas sobre a trajetória das políticas públicas de direitos humanos LGBT no Brasil. Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos, 4(1), 115-137 (2016). Recuperado de <http://www2.faac.unesp.br/ridh/index.php/ridh/article/view/307>. Acesso em: 11 nov. 2024.

promoção da cidadania e proteção da população LGBTQIA+. Em 2009 é lançado o I Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos de LGBT e Transexuais, que contém 51 diretrizes e 180 ações divididas em dois eixos estratégicos: I - Promoção e defesa da dignidade e cidadania LGBT e II - Implantação sistêmica das ações de promoção e defesa da dignidade e cidadania LGBT. O documento reflete as diferentes demandas históricas desse grupo populacional em busca de uma articulação intersetorial, responsabilizando diferentes políticas públicas no que lhe compete na inclusão social e combate às desigualdades para a população LGBTQIA+. O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) é mencionado no documento com competências atribuídas em 14 dessas ações. Em uma leitura geral, os principais tópicos que surgem estão relacionados com o reconhecimento por parte da Assistência Social de arranjos familiares formados por pessoas homoafetivas, promoção de capacitação contínua de profissionais e população assistida para o combate de estigmas e preconceitos, assegurar a interface da política e seus programas sociais de combate a fome e pobreza com a população LGBTQIA+, assim como a realização de estudos, pesquisas e monitoramentos socioeconômicos da população LGBTQIA+ no âmbito do SUAS.

No âmbito da Política de Assistência Social, o Conselho Nacional De Combate A Discriminação e Promoção dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais - CNCD/LGBT e o Conselho Nacional De Assistência Social - CNAS aprovam em Resolução Conjunta nº 1, de 21 de setembro de 2018¹⁹, a criação de parâmetros de qualificação do atendimento a pessoas LGBTQIA+ dentro do SUAS. O documento traz o reconhecimento que as demandas da população LGBTQIA+ estão historicamente interseccionadas à Assistência Social, sinalizando que o SUAS deve atuar articuladamente para o atendimento qualificado desse grupo populacional, trabalhando para a ampliação do acesso a serviços e programas socioassistenciais. O documento também reconhece configurações de famílias - formalizadas ou não - compostas por membros LGBTQIA+, a necessidade de pesquisas e diagnósticos sobre esse público, assim como o desenvolvimento de metodologias,

¹⁹**BRASIL.** Conselho Nacional de Assistência Social; Conselho Nacional de Combate à Discriminação. *Resolução Conjunta nº 1, de 21 de setembro de 2018: Atendimento da População LGBT no SUAS.* Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/06/CNAS-E-CNCD-2018-001-21.09.2018-Atendimento-da-popula%C3%A7%C3%A3o-LGBT-no-SUAS-00000002.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2024.

acompanhamento e instrumentos diversos, desde o âmbito do cadastro aos atendimentos nos diferentes níveis de complexidades do SUAS, no intuito de preservar suas trajetórias e modelos de famílias e práticas sociais.

A Resolução Conjunta identifica em seu Artigo 9º como atribuição da Proteção Social Especial de Média e Alta complexidade:

“garantir que seus serviços e programas possuam metodologia cultural e socialmente adequada às particularidades das identidades LGBT, garantindo às mulheres transexuais/travestis e homens trans a privacidade de sua identificação e trajetória respeitando e valorizando os diferentes modelos de famílias e de práticas sociais” (CNAS, 2018).

Em um contexto recente, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania lançou a Estratégia Nacional de Enfrentamento à Violência contra Pessoas LGBTQIA+²⁰ pela Portaria nº 756 de 5 de dezembro de 2023. Caracterizada enquanto política pública, possui como alguns principais objetivos o enfrentamento das diversas violências e discriminações sofridas pela população LGBTQIA+, o monitoramento de dados de violência, expansão do alcance das políticas de proteção e promoção e defesa das pessoas LGBTQIA+. O diferencial desta portaria destaca-se no objetivo III: fortalecer e implementar serviços de proteção, promoção e defesa de direitos, voltados ao atendimento e acolhimento das pessoas LGBTQIA+ em situação de vulnerabilidade e risco social. Para tanto criou-se conjuntamente à estratégia o Programa Acolher+²¹, instituído pela Portaria nº 755 de 5 de dezembro de 2023, que busca fortalecer as Casas de Acolhimento LGBTQIA+ já existentes, assim como desenvolver e implementar metodologias, propor diretrizes e expandir o alcance do acolhimento de pessoas pertencentes a esse grupo.

São Paulo é um exemplo de cidade que historicamente agrega iniciativas de redes de apoio e acolhimento a pessoas LGBTQIA+ informais que posteriormente foram incorporadas na agenda de políticas públicas e sociais do município e estado. Um exemplo simbólico é o da Brenda Lee e o Palácio das Princesas²², que em 1984 abriram uma pensão localizada no Bixiga, para mulheres transexuais e travestis. Não

²⁰BRASIL. Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania. *Portaria nº 756, de 5 de dezembro de 2023*. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 dez. 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-756-de-5-de-dezembro-de-2023-528573880>. Acesso em: 13 nov. 2024.

²¹BRASIL. Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania. *Portaria nº 755, de 5 de dezembro de 2023*. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 dez. 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-755-de-5-de-dezembro-de-2023-528564624>. Acesso em: 13 nov. 2024.

²² Para saber mais sobre Brenda Lee: <http://outrosurbanismos.fau.usp.br/lugares-memoria-lgbt-sao-paulo/palacio-das-princesas-brenda-lee/>

muito tempo depois, a pensão tornou-se um ponto de apoio para as pessoas acolhidas poderem ter um teto e construir uma rede de proteção e afetos. Com a chegada do HIV/AIDS, a iniciativa transformou-se em uma Casa de Apoio, com o fornecimento de cuidados, alimentação e moradia para as pessoas LGBTQIA+ doentes que precisassem. O trabalho da Brenda Lee alcançou tamanha significância, que formulou parcerias com o Hospital Emílio Ribas e, em 1988, consolidou um convênio com a Secretaria do Estado de São Paulo com o objetivo de acolher e cuidar de pessoas soropositivas. Em 1996, Brenda Lee foi assassinada. A casa manteve suas atividades por alguns anos com o apoio de seus funcionários e, posteriormente, transformou-se em uma organização chamada “Casa de Apoio Brenda Lee”, que tentou, de diferentes formas, reviver o trabalho oferecido, com atuações sazonais até 2018. A partir desse ano, não encontraram registros de continuidade.

Os registros da presença da população LGBTQIA+ nos Centros de Acolhida da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) são escassos. Por meio de relatos de reuniões entre a SMADS, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o Núcleo Especializado de Defesa da Diversidade e da Igualdade Racial, foi possível identificar debates pontuais sobre essa pauta entre esses órgãos e profissionais atuantes em diferentes serviços, no período de 2012 a 2014, com retomada em 2018 por meio de um Grupo de Trabalho LGBT. Esses encontros e discussões surgiram da necessidade de revisão da Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais de 2012, além de denúncias de violência por homofobia e transfobia nos serviços da SMADS e o desrespeito ao nome social. As ações também incluíam capacitações, sensibilizações e discussões com os profissionais e pessoas acolhidas, abordando questões relacionadas ao público LGBTQIA+.

Uma participação importante nas ações do Grupo de Trabalho LGBT foi do Grupo Valéria, surgido no Complexo Zaki Narchi, em um contexto de homofobia e transfobia enfrentado pelas pessoas acolhidas. O serviço foi inaugurado oficialmente em outubro de 2014, com capacidade para acolher 900 homens por dia, divididos em três Centros de Acolhida. Em um espaço predominantemente masculino, o público LGBT que procurava acolhimento no complexo enfrentava diversas formas de exclusão social e violência. Com a união das pessoas acolhidas e o apoio da equipe, foi realizada a primeira reunião do grupo, que posteriormente se nomeou Valéria, em

homenagem a uma convivente transexual que faleceu por complicações de saúde, simbolizando o espírito de luta da comunidade LGBT. Além das reuniões, o Zaki Narchi adaptou seu espaço para oferecer acolhimento digno e específico, criando um quarto e um banheiro exclusivo para elas em cada Centro de Acolhida. Há relatos de trabalhadores de outros Centros de Acolhida que também reorganizaram suas estruturas em torno das demandas apresentadas pelas pessoas LGBTQIA+, com o apoio dos trabalhadores sociais que se sensibilizaram.

Em 2014, ocorreu a II Conferência Municipal LGBT²³, que reforçou as recomendações de melhorias nas ofertas da Assistência Social ao público LGBT, alinhando-se à agenda do Grupo de Trabalho LGBT e do Grupo Valéria. As propostas incluíam o fortalecimento do trabalho inter secretarial para formação escolar e capacitação profissional do público LGBT, a ampliação dos Centros de Referência da Diversidade (CRD), que pertenciam na época à SMADS, a criação de projetos sociais voltados para a população LGBT em situação de rua, a revisão do atendimento do CREAS para casos de homofobia e transfobia, e a criação de Centros de Acolhida específicos para a população LGBT.

A junção da atuação de diferentes secretarias, serviços, conferências e grupos sociais — formados por pessoas acolhidas, profissionais da rede e integrantes de movimentos sociais — levou a SMADS, em 2016, a iniciar as atividades da Casa Florescer 1, o primeiro Centro de Acolhida Especial para Mulheres Transexuais e Travestis do município de São Paulo, localizado no Bom Retiro. Com a abertura da Casa Florescer 1, tornou-se evidente a alta demanda por acolhimento para pessoas trans no município. Em resposta, foi inaugurada, em 2019, a Casa Florescer 2, no bairro de Santana, e, em 2021, o Casarão Brasil, em Santo Amaro, ampliando a oferta de vagas específicas para mulheres trans e travestis. As regiões foram definidas de acordo com estudos de demanda territorial, considerando o trânsito de pessoas na rede de serviços socioassistenciais.

À medida que as demandas da população trans se tornaram mais evidentes para a política de assistência social, o território de Santana iniciou um estudo de

²³SÃO PAULO (município). Prefeitura de São Paulo. **Propostas da II Conferência Municipal LGBT**. 2014. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/participacao_social/Propostas%20da%20II%20Conferencia%20Municipal%20LGBT.pdf. Acesso em: 19 nov. 2024.

vulnerabilidade para implantar um Centro de Acolhida para Homens Trans. Apesar da escassez de dados estatísticos sobre essa demanda, reconheceu-se que essa ausência resulta da subnotificação da presença desse público nos serviços de acolhimento. Assim, destacou-se a necessidade de garantir um acolhimento seguro, buscando mitigar a negligência das políticas públicas e as violações de direitos pessoais, coletivos e de identidade que afetam homens trans. Por essa razão, em 2021 foi inaugurado o CA João Nery, o primeiro espaço de acolhimento para homens trans e pessoas transmasculinas.

Em 2023 foi inaugurada a Casa Florescer IV - Paulo Gustavo, também conhecida como Hotel 9 de Julho, que oferta acolhimento para homens gays. A demanda de abertura do serviço surgiu mediante a subnotificação da presença de homens gays nos Centros de Acolhida e das violências por homofobia relatadas por alguns usuários que passaram por serviços de acolhimento na rede.

O trabalho realizado pelos cinco Centros de Acolhida para a população LGBTQIA+ representa uma contribuição histórica para a qualificação do trabalho social e do acolhimento desse grupo dentro da Política de Assistência Social do município de São Paulo. As orientações contidas neste documento foram construídas com base nas experiências de trabalhadoras/es, gerentes e gestoras/es de parceria, nos marcos legais até então estabelecidos e nas perspectivas de melhorias necessárias para o reconhecimento da presença da população LGBTQIA+ nas políticas públicas e suas especificidades. Esta é a primeira versão de um documento que esperamos revisar de forma sistemática, acompanhando as transformações na luta pelos direitos sociais de gênero e sexualidade.

2. PORTARIAS E RESOLUÇÕES

2.1 Caracterização

Acolhimento provisório em espaço com estrutura para acolher com privacidade pessoas LGBTQIA+, a partir de 18 anos, com autonomia para a realização das atividades de vida diária, em situação de rua e vulnerabilidade social que não disponham de retaguarda familiar. Tem a finalidade de assegurar atendimento, acolhimento na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e de identificação e incentivo a competências e habilidades que fortaleçam sua autonomia. Quanto à distribuição das vagas destinadas ao acolhimento, será dada prioridade às pessoas LGBTQIA+ com contextos de vulnerabilidades sobrepostos a outros marcadores sociais, como os de raça e etnia, classe, gênero, deficiência e outros. As regras de gestão e de convivência deverão ser construídas de forma participativa e coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos conviventes. O serviço será executado em unidades femininas e masculinas, com a definição de públicos prioritários conforme a necessidade do território e município, a saber:

- **Unidades Masculinas:** poderão ter por definição de grupos prioritários homens transexuais, transmasculinos, homens (cis e trans) gays e bissexuais.
- **Unidades Femininas:** poderão ter por definição de grupos prioritários mulheres transexuais, travestis, mulheres (cis e trans) lésbicas e bissexuais.
- **Pessoas não binárias ou Queer:** Fazer observação que essas pessoas a partir da escuta qualificada e a oferta de serviços, poderá optar pela unidade que seja mais confortável em ser acolhida

Período de Funcionamento

Ininterrupto: de domingo a domingo, 24 horas diárias, sendo o atendimento da equipe técnica de segunda a sábado, das 9h às 17h.

2.2 Capacidade do Serviço

- O número de vagas corresponde ao número de usuários acolhidos por dia;
- O serviço ofertará 30 ou 60 vagas.

2.3 Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS - Portaria 46/SMADS/2010 - Alterada pela Portaria 37/SMADS/2021		
Profissional/função	Escolaridade	Quantidade
Gerente	Ensino Superior	01 (40h)
Técnico - Assistente Social	Ensino Superior com formação em serviço social	01 (30h) para cada 50 usuários
Técnico - Psicólogo	Ensino Superior com formação em psicologia.	01 (40h)
Orientador Socioeducativo	Ensino Médio	Diurno: 40h ou 12x36h 2 para cada 50 usuários e 1 folguista Noturno: 12x36h 2 para cada 50 usuários e 1 folguista
Cozinheiro	Ensino Fundamental	02 40h ou (12x36h)
Agente operacional – cozinha	Ensino Fundamental	01 (12x36h) para cada 50 usuários e folguista
Agente operacional - limpeza	Ensino Fundamental	02 (12x36h) para cada 50 usuários e folguista

2.4 Competências e Atribuições Profissionais

Gerente de Serviço PSE

Qualificação: Ensino superior, nas especificidades constantes na NOB/RH/SUAS e no artigo 2º da Resolução CNAS nº 17/2011.

Atribuições: Exercer a gerência dos serviços de Proteção Social Especial, incluindo o gerenciamento das rotinas administrativas, dos processos de trabalho, das equipes, da oferta e dos registros de informações do serviço.

Detalhamento das Atribuições:

- Realizar a gestão de equipe e dos processos de trabalho, conduzindo o planejamento de ações;
- Promover a integração e o vínculo entre profissionais do serviço e entre estes e os usuários;
- Atuar na mediação de conflitos e resolução de problemas das equipes;
- Conhecer, divulgar e discutir com a equipe técnica estratégias e ferramentas teórico-metodológicas, de modo a orientar a organização e qualificação do processo;
- Gerenciar as rotinas administrativas e registros de informações nos sistemas de informação disponibilizados por SMADS;
- Elaborar o projeto político-pedagógico do serviço em conjunto com a equipe técnica e demais trabalhadores;
- Participar da elaboração, implementação, acompanhamento e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados no cotidiano do serviço;
- Desenvolver gestão participativa e estimular a participação dos profissionais e usuários em instâncias de controle social;
- Coordenar articulação com a rede socioassistencial, com as demais políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;

- Identificar as necessidades de capacitação da equipe e realizar as articulações necessárias para uso das horas técnicas;
- Participar das reuniões de planejamento promovidas pela SMADS e representar o serviço em outros espaços, quando solicitado;
- Estar em constante articulação com o gestor da parceria, elaborando relatórios e outros documentos, sempre que solicitado.

Técnico - Assistente Social

Qualificação: Ensino superior em Serviço Social, dentro das especificidades constantes na NOB/RH/SUAS e no artigo 2º da Resolução CNAS nº 17/2011.

Atribuições: Em consonância com a Lei de Regulamentação da Profissão, do Código de Ética Profissional e no documento elaborado pelo CFESS (2011) para o estabelecimento de “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social”, a atuação da/o profissional assistente social deverá estar pautada em uma perspectiva crítica e de totalidade dos processos de produção e reprodução das relações sociais, capaz de identificar os determinantes socioeconômicos, históricos e culturais presentes nos contextos de desigualdade social enfrentados pelos sujeitos atendidos nos serviços, respeitando suas singularidades para o estabelecimento da intervenção profissional. Deverá orientar-se no atendimento às necessidades básicas das(os) usuárias (os), proteção social e construção de estratégias que favoreçam o processo de ampliação de acesso aos direitos sociais garantidos pelo Estado.

No caso da atuação da(o) assistente social com a população LGBTQIA+, os profissionais deverão pautar-se nos referenciais teórico-metodológicos e ético-políticos da profissão, rejeitando práticas patologizantes e/ou corretivas de gênero e sexualidade. Deverão contribuir para a construção de uma cultura de respeito às diferentes sexualidades, identidades e expressões de gênero nos espaços em que ocupam, considerando uma perspectiva crítica referente às normas de gênero e sexualidade estabelecidas em sociedade que geram violência e exclusão dos sujeitos que não estão assimilados a elas. Ademais, é preciso que o/a assistente social esteja

atento/a nos debates e produções teóricas acerca da atuação profissional à população LGBTQIA+.

Cabe ainda sinalizar que a/o assistente social possui o dever de defender a utilização do nome social das (os) usuárias (os), seja durante atendimentos, discussões de caso, registros, relatórios, entre outros documentos que necessitem de identificação nominal. Este dever foi estabelecido pela Resolução CFESS 845/2018²⁴ que dispõe sobre a atuação da/o assistente social em relação ao processo transexualizador.

Detalhamento das Atribuições²⁵:

- Fomentar a emancipação social dos/as/es sujeitos/as/es através da construção da cidadania e autonomia, considerando a liberdade como valor ético central;
- Realizar atendimento especializado, identificando as principais demandas apresentadas, fornecendo orientações na sua área de especialidade e/ou em conjunto com os demais técnicos profissionais do serviço;
- Elaborar Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar com a equipe de referência do serviço, com especial atenção para situações de violação de direito;
- Promover a participação dos usuários nas atividades ofertadas pelo serviço;
- Promover a participação dos usuários na construção dos planos individuais de acompanhamento ou desenvolvimento;
- Elaborar relatórios técnicos;
- Realizar encaminhamentos qualificados para outros serviços;

²⁴Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Resolução CFESS nº 845, de 18 de março de 2018**. Dispõe sobre a Política Nacional de Fiscalização do Exercício Profissional do/a Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/ResolucaoCfess845-2018.pdf>. Acesso em: 10 set. 2024.

²⁵CFESS (Org.). *Atribuições privativas da/o assistente social em questão* Brasília: CFESS, 2012b. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>>. Acesso em: 09 de outubro 2024.

- Realizar estudos para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida da população acolhida no serviço, com intenção de subsidiar e qualificar a formulação dos planos de trabalho coletivos e/ou individuais;
- Articular diversos atores da rede de proteção social e das demais políticas públicas;
- Desenvolver em conjunto com a gerência, outros profissionais do serviço e gestor de parceria ferramentas teórico-metodológicas para o trabalho;
- Identificar e encaminhar as demandas dos usuários para o acesso ao cadastramento e atualização no CadÚnico;
- Identificar as demandas da população LGBTQIA+ no que se refere aos cuidados em saúde e sensibilizar, orientar e facilitar as formas de acesso à rede de saúde do território;
- Identificar as demandas da população trans no que se refere à retificação de nome e gênero e orientar sobre as principais formas de acesso a esse direito;
- Zelar pela manutenção de prontuários e preencher os sistemas de monitoramento designados por SMADS;
- Planejar e acompanhar as atividades dos **Orientadores Socioeducativos**, colaborando para o aprimoramento da dinâmica de trabalho;
- Executar atividades que valorizem as experiências das pessoas envolvidas e que contribuam para o incentivo de diferentes sociabilidades, fomentando o exercício da autonomia e do protagonismo;
- Participar de reuniões de avaliação para manter ou redirecionar ações;
- Contribuir no planejamento e execução dos processos de trabalho, bem como das atividades desenvolvidas junto aos usuários e suas famílias, quando for o caso.

Técnico - Psicólogo²⁶

Qualificação: Ensino superior em Psicologia, dentro das especificidades constantes na NOB/RH/SUAS e no artigo 2º da Resolução CNAS nº 17/2011.

Atribuições: Para subsidiar a atuação desta categoria profissional a presente norma técnica, consideraram-se as produções do Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP)²⁷ e os Parâmetros para atuação das (os) profissionais de psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (2016)²⁸. No âmbito do SUAS, o profissional de psicologia contribui para a compreensão do caráter relacional existente entre os sujeitos e suas redes de apoio, vínculos de confianças e serviços, trazendo reflexões para as equipes e serviços sobre a dinâmica de formulação de subjetividades e a dimensão social, cultural e trajetórias de vidas das pessoas atendidas. O profissional pode utilizar estratégias individuais e/ou coletivas que promovam intervenções em situações de violação de direitos, favorecendo novos projetos e trajetórias de vida, considerando sempre a singularidade, desejo e potencialidade de cada usuário. No documento de Referências técnicas para a prática de psicólogas (os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social CREAS (2013, p.60) é sinalizado que as intervenções deste profissional devem “contribuir para a resignificação, pelos sujeitos, de suas histórias, ampliando sua compreensão de mundo, de sociedade e de suas relações, possibilitando o enfrentamento de situações cotidianas”.

Conforme o documento de Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas, Psicólogos e Psicólogues em Políticas Públicas para População LGBTQIA+ (2023), a participação da psicologia nas políticas públicas se dá de maneira ampliada e permite as diversas formas de atuação respaldadas pelo conselho profissional. As intervenções também devem estar alinhadas com os objetivos e planos de trabalho

²⁶Para saber mais, consulte as Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas, Psicólogos e Psicólogues em Políticas Públicas para POPULAÇÃO LGBTQIA+: Conselho Federal de Psicologia – CFP. Referências técnicas para a atuação de psicólogas(os/es) com lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e outras pessoas trans. Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2023/06/RT_LGBT_crepop_Web.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

²⁷Para conhecer mais: <https://crepop.cfp.org.br/publicacoes/>

²⁸Conselho Federal de Psicologia – CFP. Referências técnicas para a atuação de psicólogas(os/es) com lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e outras pessoas trans. Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2023/06/RT_LGBT_crepop_Web.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

do serviço, sempre dialogando com a realidade da população atendida em termos de demandas, vivências cotidianas, relações com outros sujeitos e com o território. É importante que o profissional de psicologia reconheça as especificidades que perpassam as trajetórias de vida da população LGBTQIA+ e principalmente evite posturas patologizantes e discriminatórias que reproduzem preconceitos.

Detalhamento das Atribuições:

- Realizar atendimento especializado, identificando as principais demandas apresentadas, fornecendo orientações na sua área de especialidade e/ou em conjunto com os demais técnicos profissionais do serviço;
- Elaborar Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar com a equipe de referência do serviço, com especial atenção para situações de violação de direito;
- Promover a participação dos usuários nas atividades ofertadas pelo serviço;
- Promover a participação dos usuários na construção dos planos individuais de acompanhamento ou desenvolvimento;
- Elaborar relatórios técnicos;
- Realizar encaminhamentos qualificados para outros serviços;
- Realizar estudos para identificação das demandas e reconhecimento das situações de vida da população acolhida no serviço, com intenção de subsidiar e qualificar a formulação dos planos de trabalho coletivos e/ou individuais;
- Articular diversos atores da rede de proteção social e das demais políticas públicas;
- Desenvolver em conjunto com a gerência, outros profissionais do serviço e gestor de parceria ferramentas teórico-metodológicas para o trabalho;
- Identificar e encaminhar as demandas dos usuários para o acesso ao cadastramento e atualização no CadÚnico;
- Identificar as demandas da população LGBTQIA+ no que se refere aos cuidados em saúde e sensibilizar, orientar e articular as formas de acesso à rede de saúde do território;

- Identificar as demandas da população trans no que se refere à retificação de nome e gênero e orientar sobre as principais formas de acesso a esse direito;
- Zelar pela manutenção de prontuários e preencher os sistemas de monitoramento designados por SMADS;
- Planejar e acompanhar as atividades dos Educadores Sociais, colaborando para o aprimoramento da dinâmica de trabalho;
- Executar atividades que valorizem as experiências das pessoas envolvidas e que contribuam para o incentivo de diferentes sociabilidades, fomentando o exercício da autonomia e do protagonismo;
- Participar de reuniões de avaliação para manter ou redirecionar ações;
- Contribuir no planejamento e execução dos processos de trabalho, bem como das atividades desenvolvidas junto aos usuários e suas famílias, quando for o caso.

Orientador Socioeducativo

Qualificação: Ensino Médio

Atribuições: Executar atividades de orientação social e educativa junto aos usuários dos serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida.

Detalhamento das Atribuições:

- Desenvolver atividades socioeducativas, de convivência e socialização;
- Apoiar na identificação e registro de necessidades e demandas dos usuários;
- Assegurar a participação social dos usuários em todas as etapas do trabalho social e socioeducativo;
- Apoiar a orientação e realização de encaminhamentos para acesso a serviços, programas, projetos e benefícios;

- Desenvolver atividades que contribuam para o fortalecimento de identidades, pertencimento, sociabilidades, autopercepção de direitos sociais;
- Contribuir para a construção e manutenção coletiva de acordos de convivência;
- Participar de todas as etapas das atividades desenvolvidas pela equipe de referência, contribuindo para o planejamento, execução e avaliação das atividades;
- Apoiar a equipe de referência na identificação, registro e acompanhamento das necessidades e demandas, garantindo o sigilo das informações dos usuários;
- Ofertar subsídios à equipe de referência para o preenchimento do Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar visando garantir às famílias e aos indivíduos, o usufruto de seus direitos.

Cozinheiro

Qualificação: Ensino Fundamental II

Atribuições: Preparar refeições de acordo com cardápio estabelecido, com vistas à garantia da segurança alimentar e nutricional, bem como da organização e limpeza da cozinha e despensa.

Detalhamento das Atribuições:

- Elaborar cardápio, em conjunto com o gerente, observando as orientações fornecidas pela SMADS, com vistas à garantia de segurança alimentar e nutricional;
- Preparar refeições de acordo com cardápio estabelecido;
- Preparar os alimentos de modo higiênico, conforme as normas da vigilância sanitária; - Organizar e controlar o estoque;
- Prezar pela organização geral da cozinha e despensa;
- Trabalhar seguindo normas de segurança, qualidade e proteção ao meio ambiente e às pessoas;
- Utilizar-se de capacidades comunicativas no desempenho das atividades.

Agente Operacional – Cozinha

Qualificação: Ensino Fundamental I

Atribuições: Auxiliar no preparo de refeições, bem como na limpeza e organização geral da cozinha e despensa.

Detalhamento das Atribuições:

- Prezar pela organização geral da cozinha e despensa;
- Trabalhar seguindo normas de segurança, qualidade e proteção ao meio ambiente e às pessoas;
- Utilizar-se de capacidades comunicativas no desempenho das atividades.

Agente Operacional - Serviços Gerais

Qualificação: Ensino Fundamental I

Atribuições: Executar serviços de higienização, limpeza, arrumação e manutenção.

Detalhamento das Atribuições:

- Prezar pela organização geral do serviço;
- Trabalhar seguindo normas de segurança, qualidade e proteção ao meio ambiente e às pessoas;
- Utilizar-se de capacidades comunicativas no desempenho das atividades

3. OBJETIVOS

3.1 Geral

Qualificar o processo de acolhimento provisório e excepcional da população LGBTQIA+ em situação de rua e desabrigo por ausência de residência, migração e sem condições de autossustento e/ou afastados do convívio familiar em razão de abandono, expulsão do lar, violência física, psicológica e/ou sexual, em situação de risco pessoal e social, decorrentes de violações de cunho LGBTfóbico e outras. Garantindo, assim, a proteção integral, o acesso à rede de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas, na perspectiva da garantia de direitos.

3.2 Específicos

- Garantir o acolhimento e proteção de pessoas LGBTQIA+ em situação de rua;
- Prevenir o agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e comunitários, acompanhando o processo de reintegração;
- Facilitar a convivência comunitária e o acesso à rede socioassistencial e políticas públicas;
- Promover a autonomia por meio do desenvolvimento de aptidões e oportunidades;
- Garantir acesso à qualificação profissional para inclusão produtiva;
- Prevenir e proteger contra situações de violência, promovendo segurança física e emocional;
- Fomentar projetos de vida que visem à autonomia pessoal, social e profissional para superar a violência e fomentar a autonomia;
- Promover a participação de pessoas LGBTQIA+ e enfrentar barreiras à cidadania;
- Fortalecer vínculos familiares e comunitários, quando possível;
- Promover o fortalecimento da identidade e pertencimento sociocultural;

- Garantir acesso à retificação de gênero/nome em documentos;

4. PÚBLICO-ALVO

Pessoas LGBTQIA+ em situação de rua com idade acima de 18 (dezoito) anos que estão em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, em decorrência de abandono e/ou rompimento de vínculos familiares e comunitários, consolidado ou iminente.

4.1 Forma de Acesso

O acesso ao serviço ocorrerá mediante a procura espontânea do público-alvo nos CREAS e Centros Pop por necessidade de acolhimento. Também poderá ser realizado via atendimentos feitos pelos Núcleos de Convivência para Adultos em Situação de Rua ou por meio das abordagens realizadas pelo Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS), que poderão identificar usuários/as que atendam ao perfil do serviço.

As unidades que demandarem vagas deverão realizar a solicitação por meio da Central de Pronto Atendimento Social (CPAS), anexando um breve relato (em caso de primeiro atendimento) ou um relatório (em caso de usuária/o já acompanhada(o) pelo equipamento).

Em caráter excepcional, poderão ocorrer encaminhamentos realizados por órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, que deverão ser validados pelo CREAS e/ou Centro Pop de referência do CAE LGBTQIA+.

5. DIRETRIZES METODOLÓGICAS

5.1 Resultados Esperados

Esta seção possui como principal base de direcionamento o documento federal intitulado Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social (2016), para além dos documentos nacionais e municipais citados anteriormente nesta norma técnica. Com isso, espera-se orientar o desenvolvimento de metodologias, estratégias e efetivação do trabalho social em consonância com o arcabouço de legislações e normativas vigentes.

Os serviços que compreendem a grande tipologia do acolhimento e, em específico, os Centros Especial para Pessoas LGBTQIA+ tem a finalidade de assegurar atendimento, acolhimento na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e de identificação e incentivo a competências e habilidades que fortaleçam sua autonomia. O trabalho social desenvolvido deve partir do princípio norteador de fortalecimento e reconhecimento dos indivíduos enquanto cidadãos ativos, sujeitos de direito, visando à sua proteção social e à promoção de sua autoproteção, considerando as diferentes faixas etárias e os distintos anseios, aptidões e vivências de cada usuário.

Nesse sentido, espera-se que a população LGBTQIA+ usuária dos serviços tenha a garantia da proteção integral e do acolhimento; fortalecimento de sua identidade e vínculos de pertencimento sociocultural/familiar e/ou comunitários; acesso ao direito à retificação de gênero e/ou nome em sua documentação; acesso à rede de serviços socioassistenciais, bem como seus benefícios; acesso à rede de serviços de outras políticas públicas, efetivando assim a prática e o fortalecimento do exercício da cidadania; garantia de promoção a qualificação e requalificação profissional e educacional; apoio e fomento a construção de projetos de vida que possuam sentido para sua trajetória e desejos diversos, visando o exercício da autonomia pessoal, social e profissional.

5.2 Sobre o Trabalho Social com a População LGBTQIA+ e Seus Eixos Norteadores

No âmbito do SUAS o Trabalho Social²⁹ possui como pilar de suas diretrizes teórico-metodológicas a matricialidade sociofamiliar, situando a família em seu contexto sociocultural e em sua integralidade, considerando sua capacidade protetiva com relação a contextos que podem potencializar a vulnerabilidade social e as situações de risco social e pessoal. Entende-se que a família é a primeira instância da proteção social e a principal estratégia para romper com as lógicas de fragmentação do acompanhamento socioassistencial.

Na concepção do SUAS, buscou-se ampliar o entendimento de família para grupos de pessoas que podem, ou não, ter laços consanguíneos, mas que, fundamentalmente, possuem vínculos baseados em alianças, afinidades e obrigações recíprocas, proporcionando apoio, suporte e proteção. Entende-se que a família, enquanto pilar dentro da política de Assistência Social, se sustenta a partir de uma concepção inovadora, que disputa visões tradicionais pouco correspondentes à realidade brasileira e aos grupos que não se enquadram na norma, como, por exemplo, a própria população LGBTQIA+.

Entretanto, na prática cotidiana que materializa a execução do SUAS é a priorização de famílias com filhos, ou mais especificamente em mulheres com filhos³⁰, provocando uma sutil exclusão da oferta socioassistencial de outras configurações familiares, que geralmente são as quais populações LGBTQIA+ se afiliam e encontram suporte. Cabe refletir que, mesmo com a subnotificação de dados, sabe-se que a população LGBTQIA+ possui diferentes dificuldades de acesso às políticas públicas³¹. Estas dificuldades localizam-se nas experiências de LGBTfobia nos serviços, atendimentos ou no medo de sofrer essa violência, tendo em vista que é

²⁹Para saber mais: TEIXEIRA, Solange Maria. Trabalho Social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases críticas. *Serviço Social em Revista*, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 4–23, 2010. DOI: 10.5433/1679-4842.2010v13n1p4. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/8425>. Acesso em: 9 out. 2024.

³⁰ FONTANA, L.; GOMES, M. do A. A.; DA SILVA, S. S. (In)visibilidade da comunidade LGBTQIA+ na assistência social: proteção social a quem necessitar? . *ODEERE*, [S. l.], v. 5, n. 10, p. 304-319, 2020. DOI: 10.22481/odeere.v5i10.7112. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/odeere/article/view/7112>. Acesso em: 9 out. 2024.

³¹PAIVA, G. F. D. Políticas descoloridas: perspectivas acerca do (in) acesso às políticas públicas pela população LGBTQIA+. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Autografia, 2020. v. 300. 120p.

elemento recorrente nas diferentes sociabilidades, bem como a deslegitimação de arranjos familiares não-hegemônicos que comumente essa população experiencia.

Vê-se que mesmo com concepções inovadoras sobre família e níveis de proteção que buscam qualificar as ofertas socioassistenciais conforme as demandas e necessidades dos grupos familiares e seus territórios, muitas vezes, o marcador social de pertencer à comunidade LGBTQIA+ evidencia-se nos contextos de vulnerabilidade quando o acesso ao SUAS ocorre diretamente pela Proteção Social Especial³² e, mais especificamente, pelo seu nível de Alta Complexidade por necessidade de acolhimento em decorrência de violência familiar, doméstica e institucional que acarretaram expulsão de casa.

Buscando trabalhar a prevenção e a promoção, a rede de proteção social básica tem como principal objetivo do trabalho o fortalecimento dos vínculos familiares e a promoção dos direitos à convivência familiar e comunitária, apoiando os sujeitos em suas estratégias de enfrentamento do contexto de vulnerabilidade, promovendo formas de acesso aos direitos sociais.

Ao se esgotarem os recursos da Proteção Social Básica e havendo necessidade de inserção na Proteção Social Especial, o trabalho social deverá ser guiado de acordo com uma avaliação da interação entre os contextos de vulnerabilidade e risco social e pessoal das famílias e sujeitos com a sua capacidade de mobilizar recursos e desenvolver suas potencialidades. A partir dessa avaliação, os profissionais dos serviços poderão construir e negociar estratégias de intervenção que se aproximem dos projetos de vida de seus usuários. Deste modo, é possível reconhecer o protagonismo e apoiar o exercício de autonomia dos sujeitos na construção de decisões e respostas para suas necessidades.

³²**PAIVA, G. F. D.** Política para quem dela necessita: As (des)proteções sociais, as demandas LGBT+ e o exercício profissional da/o Assistente Social na Política Nacional de Assistência Social. In: III Congresso Estadual de Assistentes Sociais / IV Seminário Estadual de Serviço Social e Direitos Humanos, 2020, Rio de Janeiro. Anais do III Congresso Estadual de Assistentes Sociais, 15 a 17 de maio de 2019. Rio de Janeiro: Sisgeenco, 2020. v. i.

5.3 Ações para o desenvolvimento do Trabalho Social

- **Acolhida e Escuta;**

A escuta e acolhida são estratégias de trabalho que estão presentes em todos os serviços, programas e projetos inseridos dentro da política de assistência social, tornando-se uma ação essencial para a construção do trabalho técnico social. A segurança de acolhida é um direito das pessoas que usam os serviços a um ambiente acolhedor, privativo e salubre, viabilizando o acesso à escuta profissional atenta e qualificada. Muitas vezes, é por meio da acolhida que ocorre o contato inicial dos indivíduos e/ou famílias com os serviços, tratando-se de um momento estratégico de construção de vínculo inicial, bem como a manutenção deste durante o processo de acompanhamento.

É importante que sejam abordados no momento da acolhida informações referentes aos direitos dos usuários e suas formas de acesso e orientações gerais sobre o serviço: apresentação do espaço, sua forma de funcionamento, a agenda de atividades ofertadas, regras, acordos e contratos estabelecidos pelo coletivo e informações pertinentes à execução do trabalho social. Sua principal intencionalidade encontra-se em iniciar a construção da referência e confiança entre serviços, profissionais e sujeitos, de modo a proporcionar o diálogo com os usuários sobre necessidades, interesses, demandas imediatas e construção conjunta de possibilidades de condução e encaminhamento delas, tendo como horizonte o embasamento da construção do Plano de Acompanhamento.

Cabe ressaltar que a acolhida também inclui a postura de respeito à dignidade e não discriminação dos serviços durante todo o trabalho social executado, contendo elementos importantes para a construção do trabalho social que promovem a humanização do atendimento, a construção de autonomia e a relação de compromisso e corresponsabilidade entre os profissionais e os sujeitos envolvidos no processo.

- **Atendimento e acompanhamento socioassistencial³³**

O atendimento é o procedimento técnico que acompanha as estratégias iniciais de inserção imediata da(o) usuária(o) no serviço socioassistencial. Este pode ser pontual, mediante demandas de urgência ou de reforço de orientações, como também podem ser de caráter continuado. A partir dos atendimentos e das identificações das principais demandas apresentadas, é possível estabelecer o acompanhamento do usuário com o estabelecimento de objetivos, ações e estratégias.

- **Construção do Plano Individual de Atendimento³⁴;**

O Plano Individual de Atendimento (PIA) é um instrumento de planejamento do acompanhamento oferecido aos usuários que utilizam dos serviços socioassistenciais. Contribui para a construção de projetos de vida, por meio do estabelecimento de objetivos, ações e estratégias. Estas devem ter como principais norteadores: o incentivo ao exercício da autonomia, a oferta de acompanhamento de qualidade, incentivo à convivência familiar (quando possível) e comunitária, o respeito a singularidade e a diversidade e, por fim, a preparação para a saída qualificada e o acompanhamento após o desligamento (quando julgar necessário).

O PIA deve ser elaborado em conjunto com a pessoa atendida, considerando seus desejos, anseios, o reconhecimento de limites e das potencialidades. Deve pautar-se no tempo necessário para o alcance destes projetos, mediada com metas possíveis de execução, respeitando o momento de vida da pessoa.

³³PARA CONSULTAR E APROFUNDAR:

1. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas sobre o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família)**. Brasília, DF, p. 59. Disponível em:https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.
2. Fundação Perseu Abramo. **Juventude e políticas públicas no Brasil**. São Paulo, SP, p. 60. Disponível em:<https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/087.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2024.

³⁴PARA CONSULTAR E APROFUNDAR NA TEMÁTICA: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. **Orientações técnicas para elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento)**. Disponível em:https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/OrientacoestecnicasparaaelaboracaodoPIA.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Considerando as especificidades da população LGBTQIA+, o PIA também deve contemplar ações que possibilitem o fortalecimento dessas identidades, preservando o desejo por experiências relacionadas à sexualidade, de gênero e corporeidade, ofertando contornos estratégicos que viabilizem a construção de recursos de autopreservação, de segurança, de prevenção e de cuidados em saúde.

- **Estudo Social, registro em prontuários e a elaboração de relatórios³⁵;**

O prontuário é um instrumento técnico que colabora para o registro das informações do trabalho social realizado e seu compartilhamento com outros serviços pertencentes à rede socioassistencial. Devem constar nos prontuários o registro de informações essenciais sobre os/as usuários/as, as orientações, ações e atividades ofertadas durante o acompanhamento no serviço. Essas informações podem ser obtidas por meio de atendimentos individuais ou em grupo, acompanhamentos, entrevistas, reuniões, por exemplo.

ATENÇÃO: O prontuário deverá ser utilizado apenas pelos profissionais de nível superior, responsáveis pelo trabalho social executado, sendo vedado a leitura e registro nesse por profissionais de nível fundamental e médio.

O relatório é um registro sistematizado das informações pertinentes ao objetivo inicial da solicitação do documento, comumente solicitado pelas instituições implicadas na execução e acompanhamento da política social. A partir desse documento é possível realizar aproximações críticas com a situação apresentada e seus principais aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais. Sua elaboração poderá apresentar um breve histórico da trajetória de vida do(a) usuário(a), seu acompanhamento na rede de serviços e o plano de trabalho social executado e/ou

³⁵PARA APROFUNDAR:

1. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Documentos e opiniões técnicas do CFESS**. Brasília, DF, 2022. p. 156. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCfess-DocOpinioTecnica2022-Final.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2024.
2. Conselho Federal de Psicologia – CFP. **Resolução CFP nº 06/2019 comentada**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n-06-2019-comentada.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2024.

que se pretende executar. É fundamental que o profissional se atente ao objetivo da solicitação do documento a fim de evitar o detalhamento e compartilhamento de informações indevidas.

- **Assembleias e Regimento Interno;**

Os Centros de Acolhida devem proporcionar espaços de escuta e construção de soluções coletivas com as(os) usuárias(os), incentivando a participação na organização do cotidiano do serviço. Essa participação pode incluir atividades como a organização dos espaços de moradia, limpeza, e a programação de atividades recreativas, culturais e sociais. A participação pode ser garantida por meio da realização regular de assembleias, nas quais as pessoas acolhidas têm a oportunidade de exercer protagonismo. As assembleias deverão ocorrer mensalmente, garantindo um processo contínuo de escuta e debate sobre as principais questões do serviço, visando estratégias coletivas de soluções. A garantia de frequência e permanência desse espaço pode colaborar para a identificação, prevenção e mediação de conflitos.

A organização da rotina diária da instituição e a responsabilidade pelo cuidado com objetos pessoais, bem como o autocuidado e o cumprimento de compromissos (como escola, atividades na comunidade, trabalho, etc.), devem ter um caráter estritamente pedagógico, sem prejudicar a participação das(os) usuárias(os) em outras atividades oferecidas pelos serviços.

Os acordos de convivência estabelecidos nas assembleias podem ser incorporados ao regimento interno do Centro de Acolhida. O regimento interno é um documento que contém um conjunto de normas para regulamentar a convivência e o funcionamento do serviço, sendo um instrumento fundamental para a definição de diretrizes de gestão. Ele deve ser revisado conforme a necessidade do serviço, das pessoas acolhidas e mediante atualização das normativas vigentes da Política Pública.

- **Trabalho em Rede;**

Quando consideramos a complexa especificidade da população LGBTQIA+, principalmente no que se refere a demandas de políticas públicas e sociais, o trabalho em rede e as articulações intersetoriais são estratégias necessárias para o enfrentamento dos obstáculos que a LGBTfobia impõe de acesso a serviços, direitos, promoção de cidadania e enfrentamento da violência.

As demandas atendidas pelos serviços da Proteção Social Especial apresentam complexidades que ultrapassam o alcance de intervenção da Política de Assistência Social. O trabalho articulado com outros serviços do SUAS e de outras políticas públicas e sociais é fundamental para um aumento da capacidade de respostas adequadas às necessidades apresentadas pela população, fomentando resultados eficazes, duradouros e sustentáveis. Dessa forma, reconhece-se que existe uma corresponsabilidade das políticas públicas e sociais na garantia de direitos e na integralidade desses na vida da população.

Para a construção e manutenção do trabalho em rede, é importante que as equipes conheçam o território e sua rede de serviços. Isso inclui conhecer os objetivos de cada serviço, seus profissionais, as ofertas de trabalho realizadas, o público atendido, os horários de funcionamento e outras informações que colaboram para o estabelecimento de ações articuladas.

É importante ter como horizonte que o trabalho em rede, para além de atender demandas complexas que exigem atuação intersetorial, é também uma oportunidade de estreitamento das relações entre os serviços para o planejamento e desenvolvimento de ações integradas. Essas ações podem ter como objetivo a promoção de direitos, a prevenção de situações de risco e o fomento de espaços para debates que proporcionam o amadurecimento e qualificação do trabalho social.

O trabalho em rede pode ser executado em conjunto com serviços da rede socioassistencial, da rede de atenção à saúde, da educação, dos direitos humanos e outros órgãos que trabalham a defesa e garantia de direitos, como, por exemplo, a defensoria pública.

- **Articulação da rede de serviços socioassistenciais;**

É fundamental que o CREAS, Centro Pop e CRAS estabeleçam formas de interlocução, a fim de integrar os diferentes níveis de proteção social. Os serviços socioassistenciais, em conjunto com sua unidade estatal de referência, deverão trabalhar articuladamente, objetivando a integração do trabalho social da rede socioassistencial do território e, quando necessário, do município. Essa interlocução é de caráter permanente, visando complementar as ofertas socioassistenciais e favorecer o exercício de autonomia dos usuários pelo território, bem como seu acesso a outros serviços, projetos e benefícios.

As articulações e interlocuções são importantes para mitigar a fragmentação e sobreposição das estratégias de proteção social estabelecidas com os usuários, que podem ocorrer no cotidiano de trabalho. Por essa razão, é necessário fomentar espaços de discussão, estabelecer e alinhar fluxos, com o intuito de subsidiar práticas cotidianas de encaminhamentos qualificados e fortalecer a relação entre os serviços da rede do SUAS. Os serviços podem utilizar-se de estratégias como reuniões de rede, capacitações compartilhadas e eventos que integrem temáticas comuns e de seu interesse.

- **Articulação intersetorial com a rede de serviços das demais políticas públicas e sociais;**

A articulação intersetorial é uma prática social de diálogo entre pontos da rede de políticas públicas, com diferentes saberes e responsabilidades, para elaborar estratégias de enfrentamento de demandas complexas. Trata-se de um modo de trabalho que surge diante da necessidade de superar a fragmentação do conhecimento de cada serviço e profissional sobre determinados problemas, potencializando as respostas e ofertas de maneira integrada, a partir de diferentes saberes e experiências, produzindo efeitos significativos no suporte aos projetos de vida da população atendida. Pode representar um processo de aprendizagem para os profissionais envolvidos, colaborando para a consolidação de diferentes modelos de atenção aos problemas apresentados pelos sujeitos e seus territórios.

Não há uma receita de como praticar a intersetorialidade, entretanto, há alguns pontos importantes para se atentar, de modo a mitigar a sobreposição de interesses e vontades que podem contribuir para a fragilização dos espaços compartilhados. É necessário que cada política pública e social, bem como seus serviços, esteja apropriada de seus objetivos, responsabilidades e ofertas que subsidiem a atuação em rede. Essa percepção é importante para o reconhecimento dos limites de intervenção de cada serviço, mas também do potencial existente na troca integrada, visando propostas de acompanhamento, intervenção, divisão de compromissos e resolução dessas complexidades.

A intersetorialidade é construída mediante a formação de parcerias, e muitas vezes o conflito estará presente nessas relações, pois o trabalho em rede também envolve a participação de atores que ocupam diferentes lugares de poder e de intervenção nas ações planejadas. É preciso compreender essa dinâmica e criar estratégias de negociação que esses espaços exigem, pois o olhar da integralidade deve ser acompanhado da preservação da individualidade de cada parte atuante, garantindo a autonomia e a governabilidade de cada serviço no que lhe compete enquanto responsabilidade nas pactuações realizadas.

- **Articulação com órgãos de defesa e garantia de direitos;**

Desempenhando um papel significativo na rede de atendimento das políticas públicas e sociais, os órgãos de defesa e garantia de direitos têm uma função essencial no acesso à justiça e aos mecanismos jurídicos de proteção legal de direitos, com o objetivo de assegurar sua defesa e exigibilidade, bem como adotar medidas relativas à responsabilização do Estado e da sociedade quando essas violações são identificadas. O trabalho de interlocução com esses órgãos deve ser realizado mediante avaliação de cada caso, com a identificação da demanda e da necessidade, visando fortalecer metodologias de atuação conjunta e/ou de encaminhamento.

A equipe do serviço deve orientar os usuários sobre a situação de risco identificada e realizar os encaminhamentos necessários para os órgãos competentes, consoante as especificidades de suas demandas. O serviço deve conhecer a

localização desses órgãos, suas competências, procedimentos e rotinas de acesso. Compõem essa rede: Conselhos Tutelares, Defensoria Pública, Poder Judiciário, Ministério Público, Serviços de Assessoramento Jurídico e Assistência Judiciária, ONGs que atuam na defesa de direitos, Centro de Referência e Defesa da Diversidade e Centro de Cidadania LGBTI.

- **Referência e contrarreferência;**

O conjunto de ofertas das políticas públicas e sociais de determinado território deve construir a capacidade de integrar e articular suas ações, de modo a complementar estratégias para o cuidado e a proteção social mediante as demandas emergentes dos contextos de vulnerabilidade e risco social. A referência e contrarreferência são funções dentro da Política de Assistência Social que materializam a integralidade dos princípios do SUAS e a reciprocidade de atuação dos diferentes níveis de complexidade da proteção social. Também são funções que colaboram para o diálogo do trabalho intersetorial com outras políticas públicas e sociais.

É necessário o entendimento de que cada política social faz parte de um mesmo processo, resguardando os objetivos e competências de cada uma das partes, não havendo uma hierarquia de relevância do trabalho, pois o objetivo é a garantia da integralidade do cuidado e da proteção social. Isso só pode ser feito quando cada espaço tem respeitado seus objetivos e cumpre suas funcionalidades nos projetos compartilhados de acompanhamento dos usuários. Por meio de diálogos, as equipes e os serviços deverão definir fluxos e procedimentos de modo a viabilizar o compartilhamento de compromissos, responsabilidades e informações sobre as ações integradas propostas.

Durante o encaminhamento o profissional deverá apontar as informações que possui sobre a(o) usuária(o), o trabalho que vem sendo realizado, o motivo de estar realizando o encaminhamento e levantar questões pertinentes que o serviço referenciado poderá responder ou colaborar para a qualificação de informações. Por sua vez, o outro serviço deverá realizar a contrarreferência do encaminhamento informando o que foi realizado, quais informações e resultados obtidos, bem como

propostas de continuidade do acompanhamento no que lhe compete. Entende-se que esse processo contribui para uma visão ampliada sobre o usuário, podendo produzir melhores estratégias de atendimento e acompanhamento em rede.

A referência e a contrarreferência são funções dentro das políticas públicas e sociais que podem ser utilizadas desde encaminhamentos de baixa complexidade, como realização de cadastros ou a inserção em programas, até encaminhamentos que exigem articulações mais robustas e um acompanhamento continuado de diferentes serviços da rede.

- **Suporte para acesso à documentação pessoal³⁶;**

As populações que possuem vivência de rua estão inseridas em diferentes contextos de vulnerabilidade que colaboram para a consolidação de barreiras de acesso a direitos básicos e fundamentais. A regularização da documentação pessoal é um direito de todo cidadão. Embora os processos de solicitações da primeira ou segunda via de documentos estejam atualmente facilitados por diferentes modalidades de atendimento, o público atendido em maioria pode apresentar diferentes dificuldades. No caso da população LGBTQIA+, estas dificuldades podem ser agravadas por violências LGBTfóbicas e escassez de difusão de informações sobre seus direitos.

Diante da identificação da ausência de documentação pessoal, é essencial que o trabalho técnico social nos serviços socioassistenciais desenvolva estratégias para facilitar o acesso das(os) usuárias(os) a essa documentação, além de promover a sensibilização sobre sua importância como um direito fundamental.

³⁶COLETIVOS ORGANIZADOS E GUIAS PARA RETIFICAÇÃO DE NOME:

1. Pouptrans. **Passo a passo para retificação de nome e gênero**. Disponível em:<https://www.pouptrans.org.br/passoaopasso>. Acesso em: 8 nov. 2024.
2. Casa 1. **Como fazer retificação de nome e gênero**. Disponível em:<https://www.casaum.org/como-fazer-retificacao-de-nome-e-genero/>. Acesso em: 8 nov. 2024.
3. Associação Nacional de Travestis e Transexuais – ANTRA. **Guia para retificação de nome e gênero**. Disponível em:https://antrabrasil.org/wp-content/uploads/2020/03/guia_retificacao_genero.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Considerando as especificidades da população trans, ao identificar a necessidade e o desejo de retificação de nome e gênero, o técnico social poderá fornecer orientações e elaborar um plano de acompanhamento para garantir o acesso a esse direito. É importante reforçar que esse processo é um direito legal, garantido desde 2018, sem a necessidade de abertura de processos judiciais e independente da realização de cirurgias ou tratamentos hormonais. O procedimento pode ser realizado diretamente em cartórios de registro civil.

- **Fortalecimento dos vínculos familiares³⁷, de grupos e mobilização de redes sociais de apoio;**

É dado consolidado por diferentes pesquisas que pertencer à população LGBTQIA+ pode significar uma trajetória de vida marcada por conflitos e ausência de suporte no âmbito familiar. A manutenção de padrões normativos de sociabilidade, que reforçam o preconceito e a violência LGBTfóbica, favorece que espaços fundamentais para suporte e proteção, como ambientes familiares, domésticos e escolares, tornem-se hostis, com significativa incidência de violência e rejeição. Essas experiências comumente produzem sensações e sentimentos de vergonha, medo, negação, isolamento, solidão e inadequação, conduzindo para uma falta de referência e representatividade para a construção de projetos de vida que contemplem existências LGBTQIA+.

Quando há aceitação e suporte familiar, a qualidade de vida, saúde, educação e exercício de autonomia de pessoas LGBTQIA+ têm um impacto positivo significativo. As redes de amizade e afinidade também são espaços fundamentais para o fortalecimento de identidades, construção de vínculos nos quais é possível encontrar aceitação, estratégias de produção de cuidado, ampliação da proteção e de diferentes tipos de suporte para traçar modos de existir.

A elaboração do trabalho social deve considerar o motivo da fragilização ou do rompimento dos vínculos, o impacto disso na vida da pessoa atendida. O impacto das violências também precisa ser reconhecido e legitimado, contrabalanceando com

³⁷ Brasil. **MDS**. *Concepção e fortalecimento de vínculos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*. Brasília, 2019. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

ações que apontem para perspectivas de criação de recursos de ressignificação e enfrentamento destas, por meio do incentivo a vinculação com outros grupos, vivência de outras experiências e ampliação das redes de apoio e afetos.

O caderno de “Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos” (2017) em seu capítulo sobre o “Fortalecimento de Vínculos como Finalidades” (p.48) aponta um conjunto de indicadores que colaboram na composição de estratégias individuais e coletivas de trabalho social com os usuários, contribuindo para a ampliação e diversificação das relações. Esses indicadores fazem referência a:

As relações de parentesco, que podem significar uma fonte de afeto e apoio no cotidiano. Quando são identificados laços que produzem bons sentimentos e representam uma relação de segurança para lidar com as dificuldades cotidianas, eles precisam ser incentivados e cuidados.

Nas *relações de amizade*, se consolidam por meio dos acontecimentos da vida, nos quais aproximam as pessoas por meio de afinidades, interesses em comum, admiração e afeto recíproco. Colaboram para a redução dos contextos de vulnerabilidade e aumento da proteção social, justamente pela possibilidade de incentivo a projetos de vida que podem ser compartilhados.

Relações produtivas são as que se estabelecem em ambientes de trabalho, estudo ou de participação institucional. Colaboram no estabelecimento de rotinas, corresponsabilidades, criação de laços que mobilizam a execução de atividades colaborativas.

Os territórios são espaços construídos de modo privilegiado pelas dinâmicas inter-relacionais dos humanos e suas dimensões (social, econômica, cultural, histórica) com o meio físico. Os sujeitos criam *relações com os territórios e lugares de pertencimento* a partir das infraestruturas, do cotidiano, das relações, das necessidades, ofertas e faltas, elementos que fazem composição com trajetórias de vida. Identificar o que contribui para a construção do pertencimento a determinado território é um caminho para potencializar vínculos e estratégias de proteção social coletivamente.

Espaço de construção de referência, de escuta ética das histórias de vida e de continuidade do enfrentamento dos contextos de vulnerabilidade, as *relações com os*

profissionais são fundamentais no processo de consolidação da proteção social. Estas devem fornecer um espaço seguro para o compartilhamento de demandas, com oferta de respostas qualificadas embasadas em conhecimentos técnicos.

A experiência de reconhecimento de que algumas demandas são compartilhadas e suas resoluções partem de ações coletivas, proporciona *relações de cidadania* que agregam sentimentos de pertencimento na conquista, efetivação e acesso a direitos sociais. Esse processo permite ocupar espaços nos quais as pessoas exercitam a participação, o diálogo, o manejo de conflitos e uma série de aprendizados capazes de alçar estratégias de enfrentamento das vulnerabilidades e de promoção da proteção social.

Atentar-se à forma como as pessoas transitam em suas redes de relações pode colaborar para a construção de um plano de acompanhamento mais eficaz, investindo nas potencialidades e avaliando estrategicamente qual o manejo viável - e se caso for - para os espaços onde os vínculos estão rompidos.

- **Educação Permanente³⁸:**

A educação permanente é uma perspectiva política-pedagógica relacionada a diferentes políticas sociais, incluindo o SUAS, e se faz necessária diante das complexidades existentes em uma realidade marcada por transformações sociais, econômicas e culturais que demanda dos trabalhadores sociais um processo contínuo de formação, voltado para o aprimoramento de ferramentas teóricas, metodológicas, cognitivas e operacionais fundamentais para o trabalho técnico social. Trata-se de um processo contínuo de reflexão, racionalização e construção de conhecimentos adquiridos em diferentes espaços de educação, vivências e experiências, sejam no trabalho ou fora dele.

³⁸**Brasil. MDS.** *Política Nacional de Educação Permanente no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*. Brasília, 2017. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/Politica-nacional-de-Educacao-permanente.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

Brasil. MDS. *Gestão do SUAS: Capacitação e Educação Permanente*. Brasília, 2011. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/publicacoes/desenvolvimento-social/TextosGestaoSUAS_CapacitaSUASeducacao permanente_11.076.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

Por meio da educação permanente, busca-se não somente a qualificação profissional técnica e prática, mas também em uma dimensão ética e política capaz de atribuir sentido ao trabalho técnico social ofertado no contexto de planejamento, gestão e operacionalização de políticas públicas e sociais.

O processo de educação permanente deverá ser conduzido de forma participativa, sistemática e continuada, aliada à elaboração de planos de capacitação construídos com os trabalhadores do serviço e considerando suas necessidades de aprimoramento em temáticas pertinentes ao trabalho executado e em conformidade aos princípios do SUAS.

5.4 Ações para o desenvolvimento do Trabalho Socioeducativo

As atividades socioeducativas no serviço devem partir do reconhecimento do indivíduo em situação de rua como sujeito de direito, visando à sua proteção social e à promoção de sua autonomia, considerando os distintos anseios, aptidões e vivências de cada usuário, compreendendo:

- Atividades individuais e coletivas que fomentem a discussão, planejamento e avaliação das práticas e rotinas do serviço;
- Atividades integradas à comunidade, envolvendo as famílias dos usuários, quando isto for possível;
- Atividades lúdicas, culturais, pedagógicas e esportivas que propiciem o convívio;
- Atividades que estimulem o resgate dos vínculos familiares;
- Apoio e incentivo à organização dos pertences, aos hábitos de higiene e cuidados pessoais;
- Atividades que incentivem o desenvolvimento de aptidões e capacidades que oportunizem a construção de autonomia;
- Envolvimento dos usuários nas ações do cotidiano do serviço e responsabilização pelo cuidado do espaço físico.

5.5 Orientações para o Acolhimento da População LGBTQIA+ em outras tipologias de Centros de Acolhida

Com o objetivo de colaborar com a sensibilização das equipes da rede de serviços de acolhimento da Política Municipal de Assistência Social no processo de atenção às demandas específicas da população LGBTQIA+, nesta sessão busca-se estabelecer orientações técnicas para o acolhimento adequado nas diferentes tipologias de Centros de Acolhida, propondo estratégias capazes de mitigar violências por LGBTfobia nos serviços, visando uma oferta socioassistencial adequada, ética e humanizada. Essas orientações consideram desde questões relacionadas à ambientação do espaço físico, acordos de convivência, manejo do trabalho social, práticas, procedimentos e políticas que devem ser adotadas pelos Centros de Acolhida para oferecer um acolhimento capaz de garantir direitos de acesso e permanência da população LGBTQIA+ aos espaços que historicamente podem representar experiências de violência.

Orientações Gerais para o atendimento ao público LGBTQIA+

- Não faça pressuposições sobre a sexualidade e a identidade de gênero das pessoas atendidas, escute atentamente como a pessoa se refere a si mesma e, em caso de dúvidas, não se constranja em perguntar como ela gostaria de ser chamada e quais pronomes devem ser utilizados;
- Não faça perguntas ou comentários invasivos e que não são pertinentes para o atendimento, como, por exemplo: qual o seu nome de verdade?; você é operado?; o que você tem entre as pernas?; que fase da transição você está?; como você faz sexo?; você tem certeza que é trans?; você não parece ser trans/homossexual/bissexual; você é corajosa/o por ser LGBTQIA+³⁹;

³⁹ Consulte: [MDHC: Perguntas para não fazer a uma pessoa trans](#)

- Algumas pessoas não possuem a retificação do nome de registro, tampouco sabem que é um direito que não necessita de processo judicial, portanto respeite o Nome Social e os pronomes indicados, pois se trata do primeiro passo para garantir um atendimento acolhedor e é um direito fundamentado por Decreto Federal nº 8727⁴⁰, Decreto Estadual nº 55.588⁴¹ e Decreto Municipal nº 58.228⁴²;
- Faça do acolhimento um espaço de escuta capaz de mapear demandas e fomentar estratégias de promoção de acesso a direitos;
- Preencha os instrumentais com o nome social indicado pela pessoa;
- Atualize o SISA e o SISRUA com o nome social indicado pela pessoa e com as informações solicitadas, esses dados são importantes para a produção de indicadores que servirão como base de monitoramento e avaliação que propiciam a formulação de melhorias na política pública, sobretudo ao se considerar a fragilidade de produção de indicadores relacionados à população LGBTQIA+;

Segurança no Espaço Físico

Os serviços de acolhimento devem trabalhar formas de inclusão e estratégias de proteção da população LGBTQIA+ durante sua permanência no espaço. Algumas estratégias sutis, porém eficazes, que contribuem para a sensação de segurança,

⁴⁰**BRASIL.** Decreto n.º 8.727, de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8727.htm. Acesso em: 25 out. 2024.

⁴¹**SÃO PAULO (Estado).** Decreto n.º 55.588, de 17 de março de 2010. Dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo. São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55588-17.03.2010.html>. Acesso em: 25 out. 2024.

⁴²**SÃO PAULO (Município).** Decreto n.º 58.228, de 16 de maio de 2018. Institui o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas transexuais e travestis no âmbito da administração pública municipal direta e indireta. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58228-de-16-de-maio-de-2018>. Acesso em: 25 out. 2024.

confiança na equipe e vinculação, estão relacionadas com elementos de decoração. Deste modo, indica-se que:

- Disponibilize pelo espaço cartazes, placas, comunicados e elementos com linguagem que comunique que o serviço e sua equipe técnica conhece e respeita os direitos das pessoas LGBTQIA+;
- Trabalhe a decoração do espaço com as pessoas acolhidas, de modo que construa uma representatividade e reflita as diferenças de gênero, de raça e de corpos;

Políticas de não-discriminação

- Estabeleça regras claras de convivência que falem sobre o respeito às diferenças e que promovam e incentivem práticas de não-discriminação por LGBTfobia, racismo, xenofobia, machismo e outros preconceitos derivados da não aceitação das diferenças;
- Garanta que essas regras sejam discutidas em assembleias e constem no regulamento interno do serviço;
- Disponibilize o regulamento interno atualizado em um lugar visível para que todas/os possam ter acesso, bem como disponibilize uma cópia individual do documento para todas as pessoas acolhidas;
- Implementar medidas educativas, por meio de diálogos e mediações de conflitos, quando a equipe social ou a pessoa acolhida identificar situações de conflitos e violências relacionadas ao preconceito;

Acolhimento, Acomodações e Uso dos Banheiros

- Os Centros de Acolhida Mistos deverão garantir que as pessoas trans ocupem os quartos de acordo com seu gênero ou de sua preferência, com base na análise e avaliação das preocupações com a sua segurança e integridade física;
- Em casos de encaminhamentos de mulheres trans e travestis para serviços que não estão condizentes com seu gênero, a equipe técnica deverá, em articulação com CPAS coordenar o reordenamento em caráter de urgência para o serviço adequado;
- Com justificativa técnica e zelando para não reforçar moralismos, desenvolva regras e acordos de convivência que dialoguem sobre comportamentos que podem gerar desconfortos às pessoas acolhidas em espaços compartilhados, coletivos e de convivência;
- Em caso de Centros de Acolhidas que possuem banheiros com uso coletivo simultâneo e mediante preocupações relacionadas à segurança e integridade física das pessoas LGBTQIA+, desenvolva práticas estratégicas que garantam a mitigação de violências, como, por exemplo: o uso individualizado ou uso em horários diferentes. Se possível e caso seja uma necessidade da(o) usuária(o), desenvolva políticas que permitam que pessoas LGBTQIA+ utilizem os banheiros individualizados disponíveis em outros espaços do serviço;

Equipe e Gerência do Serviço

- Promoção de treinamentos e agenda de educação permanente sobre temáticas relacionadas às diferenças e ao preconceito;
- Fomentar a participação da equipe técnica em seminários, palestras e formações voltadas à temática de gênero e sexualidade;

- Trabalhar com a equipe técnica o desenvolvimento de políticas de não-discriminação e boas práticas para a mitigação de violências por preconceito;
- Reforçar com os funcionários e pessoas acolhidas a política de respeito do nome social e pronome;

Sigilo Profissional e Confidencialidade

- Revisão dos instrumentais utilizados e registros realizados pelo serviço de modo a garantir a confidencialidade de informações pessoais da população acolhida como: nome de registro, sexo, gênero, sexualidade, etc;
- Os atendimentos sociais deverão ter um espaço que garanta o dever-direito de sigilo, protegendo o usuário de vazamento de informações que podem ser distorcidas para práticas de violências LGBTfóbicas;
- Lista de presença nominal ou qualquer outro material utilizado que contenha informações com o nome das pessoas acolhidas deverão utilizar o nome social e garantir o sigilo do nome de registro;

Trabalho Social e Socioeducativo

- Incrementar o conteúdo do trabalho socioeducativo com referências que pautam as diferenças de gênero e sexualidade, como obras literárias, filmes, obras de arte, visitas a museus e exposições, etc;
- Estimular debates e discussões regulares sobre gênero e sexualidade com a população acolhida e com as equipes técnicas;
- Divulgar programas, projetos e benefícios disponíveis para a população LGBTQIA+;

- Mapear e divulgar as principais redes de proteção à população LGBTQIA+ disponíveis no território e no município;
- Divulgar cartazes ou estimular debate com reflexões sobre perfil de autores de violência no âmbito doméstico de acordo com a faixa etária, gênero e raça;
- Realizar rodas de conversa abordando temáticas relacionadas à violência doméstica, familiar e pessoas em situação de rua;

Trabalho Intersectorial

- Estabelecer parcerias com redes especializadas em atendimento psicológico e de assistência social para a população LGBTQIA+;
- Estabelecer parcerias com equipamentos do poder público responsáveis pelo combate à violência;
- Promover a participação do serviço em grupos de trabalho, em espaços de discussão, de formação e em encontros intersectoriais do território;

6. FLUXOS

6.1 Solicitação de acesso a informações, visitas não programadas, agendamento de reuniões extraoficiais, execução de pesquisas e mandados judiciais

Em caso de solicitação de autorização para **execução de pesquisas nos serviços**, deverá seguir os procedimentos indicados na Portaria nº 14 de 25 de março de 2021⁴³ que dispõe sobre a implantação de procedimentos de atuação interprofissional nas Supervisões de Assistência Social (SAS) e Centros de Pesquisa. Antes da execução da pesquisa o interessado deverá Preencher Formulário de Solicitação de Campo de Pesquisa, enviar o projeto de pesquisa para o endereço eletrônico: pesquisa.smads@prefeitura.sp.gov.br, no prazo de 1 dia útil do envio do formulário e aguardar o parecer da área afeta ao tema da pesquisa.

Em caso de **solicitação de acesso a informações** sobre serviços e políticas públicas dos diferentes níveis de proteção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os serviços podem orientar o solicitante quanto às informações que estão disponíveis publicamente no site da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS). Essas informações incluem o nome do serviço, sua tipologia e endereço, proporcionando uma visão inicial sobre a rede de proteção.

Algumas informações sobre serviços específicos e políticas públicas para a população em situação de rua podem ser acessadas pelos seguintes canais:

1. **Centros de Acolhida:** Informações sobre os Centros de Acolhida estão disponíveis, incluindo detalhes sobre funcionamento e critérios de atendimento. Acesse: [Centros de Acolhida](#), conforme aba disponível no site da prefeitura;

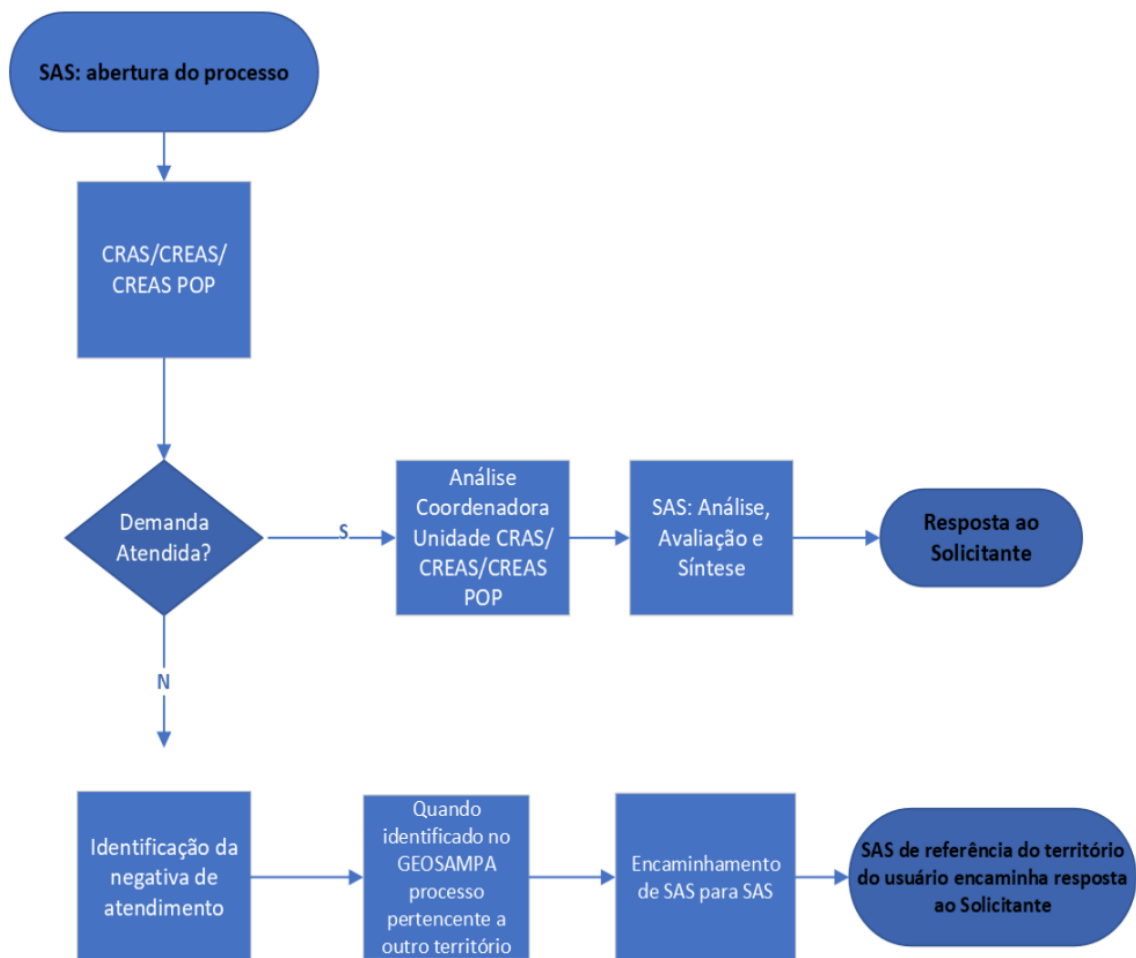
⁴³**Prefeitura do Município de São Paulo.** Portaria SMADS n.º 14, de 25 de março de 2021. Dispõe sobre a implantação de procedimentos de atuação interprofissional nas Supervisões de Assistência Social (SAS) e Centros de Pesquisa e dá outras providências. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-14-de-25-de-marco-de-2021>. Acesso em: [06 de nov. de 2024].

2. **Central de Vagas:** A Central de Vagas fornece orientações sobre o acesso aos serviços, incluindo os perfis de atendimento e fichas técnicas das diferentes tipologias de serviços. Acesse: [Central de Vagas](#), conforme aba disponível no site da prefeitura;
3. **Compilado de Políticas para a População em Situação de Rua:** Um documento consolidado pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) está disponível e reúne as políticas para a população em situação de rua do município, incluindo o Guia de Bolso dos Serviços. Acesse: [Compilado SMDHC](#), conforme aba disponível no site da prefeitura;

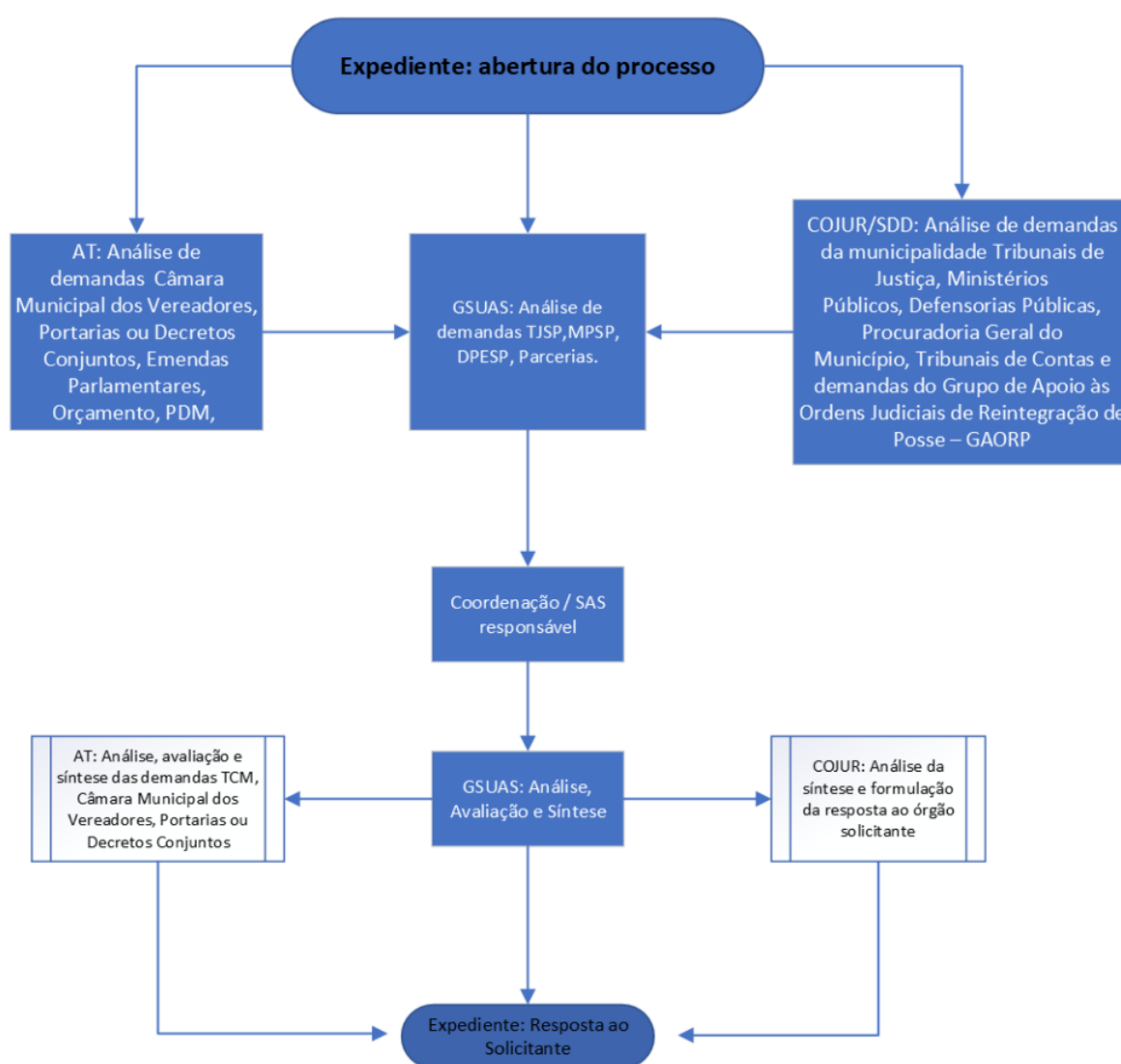
Quando se tratar de informações adicionais, que não estão disponíveis ao público, orienta-se o seguimento do fluxo interno estabelecido pela Ordem Interna Secretaria Municipal De Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS Nº 2 de 29 de maio de 2024⁴⁴, que regulamenta para tramitação, via Processo SEI, as solicitações oriundas dos órgãos que compõem o sistema de justiça, como Ministério Público, Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas e Delegacias de Polícia, Órgãos de Controle Interno e Externo, como Ouvidorias, Tribunal de Contas e Legislativo e Órgãos de Controle Social, como Conselhos diversos, de todos os entes Federativos. Esse procedimento contribui para o registro oficial das solicitações, criando um respaldo institucional para os serviços e unidades estatais. O mesmo também servirá para situações de solicitação de visitas aos serviços e reuniões extra oficiais. Sendo assim, recomenda-se o envio de um ofício ao Expediente da SMADS ou à SAS do território, especificando as informações requeridas e justificando a necessidade, conforme fluxogramas abaixo:

⁴⁴ **SÃO PAULO (Município).** Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Ordem interna nº 2, de 29 de maio de 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/ordem-interna-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-29-de-maio-de-2024>. Acesso em: 18 nov. 2024.

FLUXOGRAMA 1 - Solicitações dirigidas às unidades estatais SAS, CRAS, CREAS e Centro Pop, por qualquer meio de comunicação, que se refiram às demandas territoriais deverão ser direcionadas diretamente às unidades SAS



FLUXOGRAMA 2 - Para solicitações oriundas dos órgãos dos sistemas de justiça, Controle Interno e Externo e de Controle Social, que estiverem endereçadas ao S.r.(a). Secretário(a), S.r.(a). Secretário(a) Adjunto, S.r.(a). Chefe de Gabinete, Sr.(a) Coordenador(a) da Gestão SUAS e suas respectivas Coordenações que se refiram à Gestão da Política Pública:



No que diz respeito a casos específicos relacionados à **justiça** e ordens realizadas por **oficiais de justiça** aos serviços, algumas situações frequentes são

relacionadas a citações, intimações, notificações processuais. Estas são formas de mandados que comunicam oficialmente sobre as diferentes fases de processos judiciais, cada qual exerce um papel, a saber: a citação ocorre na fase inicial de um processo, comunicando a pessoa a respeito de seu envolvimento; a intimação ocorre quando a pessoa já sabe do processo sendo chamada para praticar algum ato ou ter ciência de algum ato dentro desse processo; a notificação diz respeito às informações sobre data, hora e local de um ato processual ao qual a pessoa precisa comparecer.

Para evitar o crime de desobediência, previsto no Art. 330 do Código Penal, que se configura pela negativa de cumprimento de ordem judicial, os serviços precisam atender prontamente os profissionais, verificando a ordem judicial apresentada para a realização dos encaminhamentos cabíveis:

- Em caso de ordens judiciais direcionadas para pessoas que não estão acolhidas o serviço: deve-se informar o oficial de justiça que a pessoa procurada não se encontra acolhida no serviço e direcioná-lo para a unidade estatal de referência para que os procedimentos de busca das informações na rede sejam realizadas e fornecidas conforme os fluxos estabelecidos. O serviço deverá notificar a unidade estatal quanto à ocorrência;
- Em caso de ordens judiciais direcionadas para pessoas que estão acolhidas no serviço: deve-se chamar a pessoa procurada para que esta possa atender ao oficial de justiça e receber o mandado direcionado. Caso a pessoa não esteja presente no momento da representação do oficial de justiça, o serviço poderá receber o ofício e direcioná-lo para o usuário em momento oportuno.

6.2 Orientações para a Solicitação de Vagas

Os serviços demandantes de vagas para o Centro de Acolhida Especial para a População LGBTQIAPN+ deverão atentar-se aos seguintes critérios:

1. **Idade:** a partir de 18 anos;
2. **Gênero:** mulheres transexuais ou travestis, homens trans e transmaculinos
3. **Orientação sexual:** mulheres lésbicas e bissexuais e homens gays e bissexuais;
4. **Histórico na Rede:** caso a pessoa já tenha sido acolhida na rede, a solicitação deverá vir acompanhada com a apresentação de relatório sobre ocorrências anteriores;
5. **Acessibilidade:** indicação de leito baixo, se necessário.

São alguns documentos complementares à solicitação:

- **Relatório Social:** o relatório deve informar se a usuária possui acompanhamento/atendimentos anteriores na rede socioassistencial, na saúde ou em outras políticas públicas pertinentes;
- **Documentos Pessoais:** quando disponíveis;
- **Relatório de Evolução do Caso:** em situações de reordenamento, é necessária a anuência do Gestor da parceria

6.2.1 - Procedimentos para Solicitação de Vagas

As solicitações de vagas devem ser realizadas por meio da Central de Vagas, conforme estabelecido na Portaria nº 115/SMADS/2024, que regula a operação da Central de Vagas de Acolhimento Institucional e Familiar da Secretaria Municipal de

Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo, seguindo as Fichas Técnicas⁴⁵ disponíveis e o fluxo descrito abaixo.

Para as Unidades Demandantes: CREAS e CENTRO POP

1. **Elaboração de Relato ou Relatório:**
 - a. Para primeiro atendimento: elaboração de um breve relato.
 - b. Para usuárias já acompanhadas: apresentação de um relatório detalhado.
2. **Anexos Obrigatórios:** Os documentos indicados acima devem ser anexados ao formulário eletrônico no momento da solicitação.
3. **Preenchimento do Formulário Eletrônico:** A solicitação deve ser feita por meio do preenchimento do **Formulário Eletrônico de Solicitação à Central de Vagas**, disponível em: <https://centraldevagas.prefeitura.sp.gov.br/formulario/login>.
4. **Contato com o Serviço:** Após a concessão da vaga, antes de realizar a transferência, entrar em contato com o serviço onde a vaga foi concedida por e-mail ou telefone para tratar da efetivação do acolhimento.

Para as Unidades Demandantes: SEAS e Núcleo de Convivência

1. **Anexos Obrigatórios:** Documentos citados acima, bem como o relatório, devem ser anexados ao formulário eletrônico no momento da solicitação.
2. **Preenchimento do Formulário Eletrônico:** A solicitação deve ser feita por meio do preenchimento do **Formulário Eletrônico de Solicitação à Central de Vagas**, disponível em: <https://centraldevagas.prefeitura.sp.gov.br/formulario/login>.

⁴⁵**SÃO PAULO (Município).** Central de Vagas. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/central_de_vagas. Acesso em: 17 dez. 2024.

3. **Contato com o Serviço:** Após a concessão da vaga, antes de realizar a transferência, entrar em contato com o serviço onde a vaga foi concedida por e-mail ou telefone para tratar da efetivação do acolhimento.

6.2.2- Reordenamentos e Transferências

Os reordenamentos podem ser solicitados pelas pessoas acolhidas, caso desejem mudar para outro serviço de acolhimento. As transferências são realizadas por meio de avaliação técnica sendo utilizadas como último recurso estratégico, quando esgotados os recursos socioeducativos para assegurar o cumprimento dos acordos de convivência, e possui por objetivo de dissipar conflitos internos e preservar os usuários da política no seu direito à proteção social.

Em caso de **reordenamentos**, a equipe social deverá seguir o procedimento de solicitação de vagas e manter a pessoa acolhida até a vaga ser disponibilizada.

As **transferências** devem ser utilizadas como último recurso, após o esgotamento de todas as estratégias de trabalho social e socioeducativo, e quando a equipe técnica avaliar que o acompanhamento do usuário no serviço está comprometido pelo descumprimento reiterado de acordos coletivamente pactuados, mesmo após diversas tentativas de diálogo e mediação. As transferências devem ser precedidas por discussão entre os serviços envolvidos (demandante e demandado) e acompanhadas de um relatório detalhado, que documente o histórico de vida e as demandas do usuário transferido, sem se concentrar exclusivamente na justificativa da transferência, ou seja, no conflito em si. O serviço deverá informar os usuários sobre a transferência e suas motivações, além de orientá-los sobre o prazo determinado para o retorno ao mesmo serviço. Em caso de dúvidas, as orientações detalhadas sobre transferências estão disponíveis na **NOTA TÉCNICA Nº 001/SMADS/2023**⁴⁶, e poderão ser consultadas.

⁴⁶**SÃO PAULO (Município).** Nota técnica Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) nº 1, de 18 de maio de 2023. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/nota-tecnica-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-18-de-maio-de-2023>. Acesso em: 17 dez. 2024.

6.2.3 - Desligamentos e Impossibilidade de Acesso

Como exposto ao longo do documento, esta Norma Técnica visa o fortalecimento do trabalho social com a população LGBTQIAPN+ acolhida nos serviços da Proteção Social Especial, consolidando estratégias socioeducativas permanentes e transversais que atendam às possibilidades de projetos de vida e existência, promovendo oportunidades de proteção social e a construção da saída das ruas. Para isso, elementos como a construção de vínculos e a promoção de espaços para escuta qualificada são fundamentais, tanto para a elaboração desses projetos quanto para a implementação de práticas de convivência que favoreçam a coexistência das diferenças e a mediação de eventuais conflitos.

Os desligamentos e as suspensões temporárias ocorrerão somente em casos que houve um esgotamento do trabalho social e dos recursos socioeducativos para o cumprimento dos acordos de convivência e a mitigação de conflitos, os serviços deverão seguir as orientações dispostas na **NOTA TÉCNICA Nº 001/SMADS/2023** e eventuais legislações posteriores relacionadas à qualificação dos procedimentos de Descumprimento de Acordos de Convivência, Transferências e Suspensões Temporárias.

Por fim, entende-se que todo usuário tem o direito de ser atendido ou acolhido sempre que necessário. Contudo, sua corresponsabilidade com os planos de atendimento estabelecidos, bem como o cuidado e o respeito aos trabalhadores e usuários que compartilham o espaço de proteção social, também fazem parte do trabalho socioeducativo. As políticas públicas devem sempre operar sob uma perspectiva socioeducativa, baseada na garantia dos direitos sociais, evitando ações de caráter punitivo, coercitivo ou violador. Assim, não há possibilidade de desvinculação de uma pessoa da rede socioassistencial, sendo a continuidade do trabalho social responsabilidade de diversos atores dessa rede, garantindo a proteção social do usuário e o respeito aos direitos dos trabalhadores. Essa continuidade se mantém, mesmo quando as ofertas em serviços de acolhimento atingem seus limites, especialmente no que se refere a conflitos e violências.

7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O **monitoramento** é o acompanhamento contínuo e sistemático de dados relacionados ao que é ofertado à população. No SUAS é fundamental para a identificação dos progressos realizados, impactos provocados, grau de alcance dos objetivos propostos e os principais entraves para a execução dos serviços, programas e/ou temáticas que são monitoradas. É responsável pela organização de informações de dados primários, que advém de visitas e encontros entre os diferentes níveis de gestão e execução da política, e de dados secundários, que são provenientes das diferentes bases de dados disponíveis no município. Deste modo, o conjunto de informações monitoradas possibilitam subsidiar discussões técnicas e tomadas de decisão no processo da elaboração de estratégias para adequações, ajustes e reformulações das diferentes linhas de atuação.

Conforme o “Caderno de Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial” (2013, p. 31):

“o monitoramento não tem caráter punitivo, mas sim instrutivo. Não cabe à Assistência realizar atividades de caráter fiscalizatório. Situações de violação devem ser compulsoriamente encaminhadas aos órgãos competentes.”

O monitoramento e a avaliação são ferramentas complementares situadas no escopo das funções de gestão de projetos, programas e políticas públicas e sociais que colaboram nos processos de tomadas de decisões. No âmbito da Política de Assistência Social do Município de São Paulo, os indicadores estabelecidos para monitorar e avaliar a parceria e a execução do trabalho social ofertado são definidos pela Instrução Normativa Nº 002/SMADS/2024⁴⁷. Estes estão divididos em quatro dimensões: Estrutura física e administrativa; Serviços, processos ou atividades; Produtos ou resultados; e Recursos humanos. E serão avaliados segundo um sistema de classificação baseado em quatro parâmetros, sendo eles:

⁴⁷ **SÃO PAULO (Município)**. Instrução Normativa SMADS nº 2, de 15 de março de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-2-de-15-de-marco-de-2024>. Acesso em: [05 de nov. de 2024].

- **INSUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço;
- **INSATISFATÓRIO:** o indicador avaliado encontra-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço;
- **SUFICIENTE:** o indicador avaliado encontra-se conforme o previsto no Plano de Trabalho;
- **SUPERIOR:** o indicador avaliado encontra-se para além do aprovado no Plano de Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

Outro conjunto de indicadores estabelecidos no município corresponde aos de avaliação da Vigilância Socioassistencial, conforme a Portaria nº 066/SMADS/2024⁴⁸, que institui e regulamenta a Vigilância Socioassistencial no município de São Paulo e define indicadores e parâmetros de avaliação da Vigilância Socioassistencial. Esses indicadores têm natureza apreciativa quanto ao alcance dos objetivos dos serviços e projetos da rede parceira, considerando o nível de complexidade da proteção social. Em relação aos Serviços de Alta Complexidade, destacam-se:

⁴⁸ **SÃO PAULO (Município).** Portaria SMADS nº 66, de 30 de agosto de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-66-de-30-de-agosto-de-2024>. Acesso em: [05 de nov. de 2024].

NOME DE INDICADOR	PARÂMETRO
Taxa Média de Ocupação no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de pessoas que participaram de atividades sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Taxa de Frequência Média no mês	Maior ou igual 90%
Percentual de entrevistas preenchidas no PIA sobre o total de pessoas atendidas	Maior ou igual a 60%
Percentual de Desligado por evasão, desistência, excesso de faltas e descumprimento do regulamento interno sobre o total de pessoas que saíram	Menor do que 5%
Percentual de Saídas Qualificadas sobre o Total de Saída	Maior ou igual 20%

Considerando as citadas que estabelecem os parâmetros de monitoramento e avaliação das parcerias e do trabalho social executado, bem como os objetivos propostos pela tipologia do CAE LGBTQIA+, indica-se também que os serviços realizem:

- O *Preenchimento e Manutenção dos Cadastros no SISA* de modo a adequar as informações da(o) usuária(o), contemplando a inserção do nome social caso ainda não possua, o preenchimento das informações que colaboram na análise dos perfis da população atendida e viabilizam a projeção de necessidades de qualificação da política pública para

esses perfis, a saber: Idade e/ou Faixas Etárias, Raça/Cor, Tipos de Deficiência, Sexo, Identidade de Gênero, Nacionalidade e/ou País de origem, Escolaridade, Região de Residência;

- Mapeamento das pessoas acolhidas que atendem ao perfil de programas e benefícios de diferentes políticas públicas, visando à realização dos encaminhamentos necessários para acesso e obtenção desses benefícios;
- Percentual médio de pessoas em atendimento e acompanhamento na rede de saúde, com meta de 100% de inclusão;

8. NORMATIVAS E REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

ABRAI. Glossário. Associação Brasileira de Intersexos. Disponível em: <https://abrai.org.br/informacoes-e-recursos/glossario/>. Acesso em: 25 out. 2024.

BARDWELL, Geoff; UNITY PROJECT FOR RELIEF OF HOMELESSNESS IN LONDON. LGBT needs assessment for emergency shelters in London, Ontario. London, 2015. Disponível em: www.london.ca/residents/homeless-prevention/Documents/LGBTEmergency-Shelter-Needs-Assessment.pdf.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social; Conselho Nacional de Combate à Discriminação. Resolução Conjunta nº 1, de 21 de setembro de 2018: Atendimento da População LGBT no SUAS. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/06/CNAS-E-CNCD-2018-001-21.09.2018-Atendimento-da-popula%C3%A7%C3%A3o-LGBT-no-SUAS-00000002.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2024.

BRASIL. Decreto n.º 8.727, de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/D8727.htm. Acesso em: 25 out. 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. MDHC destaca cinco perguntas para não fazer a uma pessoa trans. Portal Gov.br, 12 jan. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/janeiro/mdhc-destaca-cinco-perguntas-para-nao-fazer-a-uma-pessoa-trans>. Acesso em: 25 out. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Concepção e fortalecimento de vínculos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Brasília, 2019. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Gestão do SUAS: Capacitação e Educação Permanente. Brasília, 2011. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/publicacoes/desenvolvimento-social/TextosGestaoSUAS_CapacitaSUASeducacaopermanente_11.076.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

BRASIL. Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania. Portaria nº 756, de 5 de dezembro de 2023. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 dez. 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-756-de-5-de-dezembro-de-2023-528573880>. Acesso em: 13 nov. 2024.

BRASIL. Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania. Portaria nº 755, de 5 de dezembro de 2023. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 dez. 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-755-de-5-de-dezembro-de-2023-528564624>. Acesso em: 13 nov. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Orientações Técnicas sobre o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família). Brasília, DF, p. 59. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Orientações para a vigilância socioassistencial. Brasília, 2020. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Política Nacional de Educação Permanente no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Brasília, 2017. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/Politica-nacional-de-Educacao-permanente.pdf. Acesso em: [7 de out. de 2024].

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. Orientações técnicas para elaboração do PIA (Plano Individual de Atendimento). Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/OrientacoestecnicasparaelaboracaodoPIA.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

CFESS (Org.). Atribuições privativas da/o assistente social em questão Brasília: CFESS, 2012b. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>. Acesso em: 09 de outubro 2024.

Conselho Federal de Psicologia – CFP. Referências técnicas para a atuação de psicólogas(os/es) com lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e outras pessoas trans. Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2023/06/RT_LGBT_crepop_Web.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Resolução CFESS nº 845, de 18 de março de 2018. Dispõe sobre a Política Nacional de Fiscalização do Exercício Profissional do/a Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/ResolucaoCfess845-2018.pdf>. Acesso em: 10 set. 2024.

Cull, Mark, Hazel Platzer, and Sue Balloch. “Out On My Own: Understanding the Experiences and Needs of Homeless Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Youth (Executive Summary),” Brighton: Health and Social Policy Research Centre, University of Brighton, 2006.

Dunne, Gillian A., Shirley Prendergast, and David Telford. “Young, Gay, Homeless and Invisible: A Growing Population?” *Culture, Health & Sexuality* 4, 1 (2002): 103-115.

FONTANA, L.; GOMES, M. do A. A.; DA SILVA, S. S. (In)visibilidade da comunidade LGBTQIA+ na assistência social: proteção social a quem necessitar? . *ODEERE*, [S. l.], v. 5, n. 10, p. 304-319, 2020. DOI: 10.22481/odeere.v5i10.7112. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/odeere/article/view/7112>. Acesso em: 9 out. 2024.

Fundação Perseu Abramo. Juventude e políticas públicas no Brasil. São Paulo, SP, p. 60. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/087.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2024.

Fraser B, Pierse N, Chisholm E, Cook H. LGBTIQ+ Homelessness: A Review of the Literature. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Jul 26;16(15):2677. doi: 10.3390/ijerph16152677. PMID: 31357432; PMCID: PMC6695950.

GOMES, M.; ALMEIDA, K.; BENTO, B. Corpos marcados: A intersexualidade como (des) encaixes de gênero. *Revista Cronos*, [S. l.], v. 12, n. 2, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/cronos/article/view/3133>. Acesso em: 9 out. 2024.

HINING, A. P. S.; TONELI, M. J. F. Cisgeneridade: um operador analítico no transfeminismo brasileiro. *Revista Estudos Feministas*, v. 31, n. 1, p. e83266, 2023.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Em pesquisa inédita do IBGE, 2,9 milhões de adultos se declararam homossexuais ou bissexuais em 2019. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/33785-em-pesquisa-inedita-do-ibge-2-9-milhoes-de-adultos-se-declararam-homossexuais-ou-bissexuais-em-2019>. Acesso em: 8 nov. 2024.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua): Principais destaques da evolução do mercado de trabalho no Brasil. Disponível em:

https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/dc3c7903468565be702f076f9795980a.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Kruks, G. (1991). Gay and lesbian homeless/street youth: special issues and concerns. *Journal of Adolescent Health*, 12(7), 515-518.

MEDEIROS, Lis Paiva de; AMORIM, Ana Karenina de Melo Arraes; NOBRE, Maria Teresa. Narrativas LGBT de pessoas em situação de rua: repensando identidades, normas e abjeções. *Pesqui. prá. psicossociais*, São João del-Rei, v. 15, n. 1, p. 1-16, mar. 2020. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082020000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 07 nov. 2024.

McCarthy, L., & Parr, S. (2022). Is LGBT homelessness different? Reviewing the relationship between LGBT identity and homelessness. *Housing Studies*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/02673037.2022.2104819>

Observatório de Mortes e Violências contra LGBTIs no Brasil. Disponível em: <https://observatoriomorteseviolenciaslgbtbrasil.org/>. Acesso em: 8 nov. 2024.

PAIVA, G. F. D. Políticas descoloridas: perspectivas acerca do (in) acesso às políticas públicas pela população LGBTQIA+. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Autografia, 2020. v. 300. 120p.

PAIVA, G. F. D. Política para quem dela necessita: As (des)proteções sociais, as demandas LGBT+ e o exercício profissional da(o) Assistente Social na Política Nacional de Assistência Social. In: III Congresso Estadual de Assistentes Sociais / IV Seminário Estadual de Serviço Social e Direitos Humanos, 2020, Rio de Janeiro. Anais do III Congresso Estadual de Assistentes Sociais, 15 a 17 de maio de 2019. Rio de Janeiro: Sisgeenco, 2020. v. i.

Pereira, C. F. Notas sobre a trajetória das políticas públicas de direitos humanos LGBT no Brasil. *Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos*, 4(1), 115-137 (2016). Recuperado de <http://www2.faac.unesp.br/ridh/index.php/ridh/article/view/307>. Acesso em: 11 nov. 2024.

Princípios de Yogyakarta: Princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero. Disponível em: https://www.dhnet.org.br/direitos/sos/gays/principios_de_yogyakarta.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

SILVA, João da; SOUZA, Maria de Fátima. Ações e estratégias na implementação de políticas públicas no Brasil. *Revista de Políticas Públicas*, v. 12, n. 2, p. 101-115, 2020.

Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/222/227>. Acesso em: [7 de out. de 2024].

SÃO PAULO (Estado). Decreto n.º 55.588, de 17 de março de 2010. Dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo. São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55588-17.03.2010.html>. Acesso em: 25 out. 2024.

SÃO PAULO (Município). Decreto n.º 58.228, de 16 de maio de 2018. Institui o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas transexuais e travestis no âmbito da administração pública municipal direta e indireta. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58228-de-16-de-maio-de-2018>. Acesso em: 25 out. 2024.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS. Pesquisa censitária sobre a população LGBTQ+ no município de São Paulo. Prefeitura do Município de São Paulo, 2024. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/00-publicacao_de_editais/0003.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS. Produto 9: Análise de dados sobre a população LGBTQ+ no município de São Paulo. Qualitest 2024. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Produtos/Produto%209_SMADS_SP.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

SÃO PAULO (Município). Instrução Normativa SMADS nº 2, de 15 de março de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-2-de-15-de-marco-de-2024>. Acesso em: [05 de nov. de 2024].

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Ordem interna nº 2, de 29 de maio de 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/ordem-interna-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-29-de-maio-de-2024>. Acesso em: 18 nov. 2024.

SÃO PAULO (município). Prefeitura de São Paulo. **Propostas da II Conferência Municipal LGBTQ.** 2014. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/participacao_social/Propostas%20da%20II%20Conferencia%20Municipal%20LGBT.pdf. Acesso em: 19 nov. 2024.

SÃO PAULO (Município). Portaria SMADS nº 66, de 30 de agosto de 2024. Prefeitura de São Paulo, 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-66-de-30-de-agosto-de-2024>. Acesso em: [05 de nov. de 2024].

SÃO PAULO (Município). Portaria SMADS n.º 14, de 25 de março de 2021. Dispõe sobre a implantação de procedimentos de atuação interprofissional nas Supervisões de Assistência Social (SAS) e Centros de Pesquisa e dá outras providências. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-14-de-25-de-marco-de-2021>. Acesso em: [06 de nov. de 2024].

SÃO PAULO (Município). Portaria Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) nº 115, de 12 de dezembro de 2024. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-115-de-12-de-dezembro-de-2024>. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Central de Vagas. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/central_de_vagas. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Nota técnica Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) nº 1, de 18 de maio de 2023. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/nota-tecnica-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-18-de-maio-de-2023>. Acesso em: 17 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Portaria SMADS nº 37, de 26 de maio de 2021. Regulamenta a gestão de benefícios eventuais no município de São Paulo. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-37-de-26-de-maio-de-2021>. Acesso em: 19 dez. 2024.

SÃO PAULO (Município). Portaria SMADS nº 46, de 22 de dezembro de 2010. Dispõe sobre a tipificação da rede socioassistencial do Município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/046_portaria_1298488134.pdf Acesso em: 19 dez. 2024.

Ray, N. (2006). Lesbian, gay, bisexual and transgender youth: an epidemic of homelessness. New York: National Gay and Lesbian Task Force Policy Institute and the National Coalition for the Homeless.

TODXS. Pesquisa Nacional por Amostra da População LGBTI+: Discriminação e Violência. São Paulo: TODXS, 2019.

Transver o mundo: existências e (re)existências de travestis e pessoas trans no 1º mapeamento das pessoas trans no município de São Paulo [Internet]. Cedec – Centro de Estudos de Cultura Contemporânea. São Paulo: Annablume; 2021 [acessado em 14 maio. 2024]. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/LGBT/AnexoB_Relatorio_Final_Mapeamento_Pessoas_Trans_Fase1.pdf

TRANSFEMINISMO. O que é cissexismo? Centro de Pesquisa Transfeminista. Disponível em: <https://transfeminismo.org/o-que-e-cissexismo/>. Acesso em: 6 jun. 2024.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL**