

# Guia de Diretrizes de Atendimento da LGBT+Movimento

A LGBT+Movimento é uma organização da sociedade civil que trabalha com apoio direto, integração e criação de redes de afeto para pessoas migrantes e refugiadas que se entendem enquanto pessoas LGBTTQIA+.

Este é um guia de diretrizes base de atendimento da organização que reúne um fluxo do atendimento, com uma breve explicação do passo-a-passo, documentos e planilhas de registro, bem como os princípios que devem ser seguidos por todas as pessoas que atendem enquanto LGBT+Movimento.

Toda a nossa metodologia de trabalho parte do afeto, da intimidade, da construção de confiança mútua e da informalidade como forma de produzir aproximação e ambientes seguros e inclusivos.

Partimos da crença de que a pessoa conhece sua história melhor do que ninguém, compartilha apenas o que se sente confortável em compartilhar e tem a liberdade de autocompreensão que extrapola as categorias pré-determinadas.

Acreditamos que o governo humanitário já expõe as pessoas migrantes e refugiadas a processos violentos que muitas vezes partem da desconfiança e da busca por uma verdade que vai no desencontro da valorização dos relatos pessoais e das estratégias de agência. A LGBT+Movimento repudia essa lógica.

# Sumário

[Áreas do Atendimento](#)

[Portas de Entrada](#)

[Passo 1: Primeiro Contato](#)

[1.1 A pessoa já foi atendida antes na organização? Não!](#)

[-> Formulário de Primeiro Atendimento](#)

[1.2 A pessoa já foi atendida antes na organização? Sim!](#)

[Passo 2: Agendar Atendimento](#)

[2.1 Agendando um Atendimento](#)

[AGENDA](#)

[2.2 Atendimento agendado:](#)

[Passo 3: O Atendimento](#)

[ETAPA 1: Preenchimento Ficha de Atendimento Individual](#)

[ETAPA 2: Registro de Documentos](#)

[ETAPA 3: A pessoa solicitou algum tipo de benefício?](#)

[ETAPA 4: Registro de Atendimento](#)

[ETAPA 5: Registro de Pendências](#)

[ETAPA 6: Acompanhamento Periódico](#)

[ETAPA 7: Primeiro Atendimento de Comunidade](#)

[-> Fluxogramas](#)

# Áreas do Atendimento

A LGBT+Movimento trabalha com a premissa de estarmos abertas para lidar com as demandas que as pessoas trazem como prioritárias, independentes das caixinhas. Entretanto, para além de demandas espontâneas trazidas pelas pessoas, temos “serviços” oferecidos pela organização.

## Assistência

1. Regularização Migratória;
2. Documentações brasileiras (CPF, Carteira de Trabalho, Gov.br);
3. Nome social;
4. Ofício e contatos;
5. Encaminhar e acompanhar SUS (CF, UBS, UPA);
6. Encaminhar e acompanhar SUAS (CRAS, abrigos, Centro Pop);
7. Encaminhar e acompanhar empreg. (SINE e outras entidades);
8. Segurança alimentar;
9. Encaminhamento judicialização (Defensoria);
10. Encaminhar e acompanhar violência;
11. Encaminhar e acompanhar atendimentos psi;
12. Encaminhar e acompanhar cursos;
13. Segurança alimentar;
14. Encaminhamento de judicialização (Estácio);
15. Outros encaminhamentos/acompanhamentos.
16. Benefícios sociais internos;
17. Orientação acesso a direitos;
18. Orientação violências (primeiro atendimento);
19. Orientação de saúde;
20. Redução de danos.

## Comunidade

1. Encontros comunitários
2. Comemoração de aniversariantes do mês
3. Aulas de portugues
4. Oficinas artísticas, culturais e comunitárias
5. Passeios
6. Distribuição de quentinhas
7. Distribuição de roupas doadas
8. Divulgação de informações de interesse em grupo de whatsapp
9. Jornadas de saúde
10. Eventos comunitários

# Portas de Entrada

## Porta de entrada principal:

WhatsApp Institucional - Social (Fixo na Sede + AS): +55 21 99465-4670

## Portas de entrada alternativas:

Instagram

Facebook

E-mail

Encaminhado por organização parceira

Encaminhado por pessoa atendida

Encaminhado por Comunidade

**Todas as outras portas de entrada devem referenciar o WhatsApp Institucional - Social.**

Excepcionalmente podem aparecer pessoas direto na sede, mas é raro.

OBS: Toda pessoa que chega ao celular institucional social deve ter seu contato salvo como nome social + sobrenome + abreviação do país de origem

## Mensagem automática WPP Institucional - Social

PT-BR

Olá!

Te damos as boas vindas à \*LGBT+Movimento\* 

Somos uma organização que trabalha com apoio direto, integração e criação de redes de afeto para \*migrantes e refugiados LGBT+\* no Rio de Janeiro.

Em no máximo 3 dias, responderemos sua mensagem. Mas antes, precisamos de algumas informações.

Qual seu nome? Como podemos te ajudar? Explique um pouquinho para a gente o motivo de seu contato.

---

ES

¡Hola!

Te damos la bienvenida a \*LGBT+Movimento\* 

Somos una organización que trabaja con apoyo directo, integración y creación de redes de afecto para \*personas LGBT+ migrantes y refugiadas\* en Río de Janeiro.

Con un máximo de 3 días, responderemos a su mensaje. Pero primero, necesitamos de algunas informaciones.

¿Cuál es tu nombre? ¿Como podemos ayudarte? Explícanos un poco el motivo de tu contacto en un máximo de tres días 

---

EN

Hello!

We welcome you to \*LGBT+Movimento\* 

We are an organization that works with direct support, integration and creation of networks of affection for \*LGBT+ migrants and refugees\* in Rio de Janeiro.

We will answer your message in a maximum of 3 days. But first, we need some information.

What is your name? How can we help you? Explain a little to us the reason for your contact in a maximum of three days 

# Passo 1: Primeiro Contato

## 1.1 A pessoa já foi atendida antes na organização? Não!

### Mensagem de Saudação no WPP Social

#### PT-BR

Olá! 

A LGBT+Movimento é uma organização que atua prestando serviços para migrantes e refugiadas LGBT+ (lésbicas, gays, bissexuais, pessoas trans...).

Para entendermos melhor o seu caso e te conhecermos um pouquinho mais, enviamos o formulário abaixo para ser preenchido por você:

[Primento Atendimento - LGBT+Movimento \[PT\]](#)

Depois de preencher, aguarde que entraremos em contato em breve para agendar seu atendimento!

---

#### ES

¡Hola! 

LGBT+Movimento es una organización que brinda servicios a personas LGBT+ migrantes y refugiadas (lesbianas, gays, bisexuales, personas trans...).

Para que podamos comprender mejor su caso y conocer un poco mas de ti, le enviamos el siguiente formulario para que lo complete antes de nuestro servicio:

[Primento Atendimento LGBT+Movimento \[ESP\]](#)

¡Después de llenarlo, espere que nos comuniquemos con usted en breve para programar su cita!

---

EN

Hello! 

LGBT+Movimento is an organization that provides services to LGBT+ migrants and refugees (lesbians, gays, bisexuals, trans people...).

In order for us to better understand your case and get to know your profile, we send to you the form below to be completed before our service:

[LINK](#)

After filling it out, wait for us to contact you shortly to schedule your appointment!

---

-> Formulário de Primeiro Atendimento

Caso a pessoa atendida tenha os meios necessários, ela é encaminhada através da mensagem acima para o preenchimento de um formulário de primeiro atendimento (na sua língua natal). Esse formulário, além de permitir um primeiro diagnóstico da situação social, é uma forma mais sutil de entender se a pessoa se comprehende enquanto LGBTTQIA+. Importante ter em mente que as categorias da sigla LGBTTQIA+ não são conhecidas ou confortavelmente expressadas por todas as pessoas. Caso a pessoa não tenha acesso a internet e informe que não consegue ou não pode preencher o formulário de primeiro atendimento, prosseguimos sem ele.

- Links para formulários: (estes links devem ser enviados as pessoas para preenchimento)
  - [Primento Atendimento - LGBT+Movimento \[PT\]](#)
  - [Primeiro Atendimento LGBT+Movimento \[ESP\]](#)
  - [Criar Formulário em Inglês](#)
- Respostas dos formulários:

**!!** As planilhas abaixo contém dados sensíveis, não compartilhe elas com ninguém.

-  [Primeiro Atendimento LGBT+Movimento \[ESP\] \(respostas\)](#)
- [Primeiro Atendimento LGBT+Movimento \[PT\] \(respostas\)](#)

Obs. conforme as pessoas que preencheram o formulário forem sendo atendidas, é necessário sinalizar na planilha, para que ninguém fique sem atendimento.

Caso a porta de entrada da pessoa seja o preenchimento espontâneo do formulário, Assistente Social irá entrar em contato pelo WhatsApp Institucional para agendar atendimento. (situação raríssima)

## 1.2 A pessoa já foi atendida antes na organização? Sim!

Como saber? Você pode perguntar se a pessoa já foi atendida na LGBT+Movimento ou se é a primeira vez.

Também pode perguntar para alguém da equipe ou procurar no

 [Dados de Atendimento Individual](#)

**!!** A planilha acima contém dados sensíveis, não compartilhe ela com ninguém.

Se a pessoa já foi atendida e quer retornar, ela não precisa preencher o formulário de primeiro atendimento, é só entender brevemente qual a demanda dela e agendar o atendimento (Passo 2).

## Passo 2: Agendar Atendimento

Se é um primeiro atendimento a pessoa deve já ter respondido o formulário de primeiro atendimento, correto?

Se sim, caso o formulário indique uma pessoa LGBTTQIA+ e migrante/refugiada, entende com a pessoa qual a demanda e agenda atendimento (olhar item 2.1).

Se ela marcou que se entende como pessoas Cis-Hétero ou é pessoa LGBTTQIA+ brasileira, nós temos uma política específica para esses atendimentos. Só atendemos pessoas migrantes cishétero se elas forem da rede de afetos de alguma das pessoas migrantes e refugiadas LGBTTQIA+ que nos buscam ou que já atendemos. Caso ela não seja dessa rede de afetos ou seja LGBTTQIA+ brasileira, nós encaminhamos para outras organizações, evidentemente explicando que não atendemos pois temos público-alvo específico e equipe pequena.

Se for pessoa migrante cishétera -> encaminhar para CRAI/Cáritas/Mawon/CEPREMI

Se for pessoa LGBTTQIA+ -> encaminhar para Centros de Cidadania/Grupo Arco Íris

Mapa de Redes Comunitárias e Serviços (regiões Sul, Sudeste e Bahia) ->

<https://drive.google.com/drive/folders/1gR1cvF648qSfD2jZlV74EANWzZlhR8o6?usp=sharing>

Os mapas são públicos e devem ser compartilhados com as pessoas.

### Sugestão de Mensagem para Encaminhamento para Rede de Atendimento

Olá!

A LGBT+Movimento é uma organização da sociedade civil que trabalha, exclusivamente, para pessoas migrantes e refugiadas que são LGBT+ (lésbicas, gays, bissexuais, pessoas trans...).

Vimos pelo seu formulário que você não é uma pessoa LGBT+//ou é LGBT+ brasileira, então infelizmente, não conseguiremos te atender, temos uma equipe pequena. Mas te mandamos aqui o contato de algumas organizações:

## 2.1 Agendando um Atendimento

Para marcação do primeiro atendimento é dada preferência para um atendimento presencial na sede da organização. Os atendimentos são concentrados nas quartas e sextas-feiras à

tarde (entre 10h e 18h). Deve ser considerada a urgência para determinar a data de marcação ou o meio através do qual será realizado o atendimento, podendo ser feito primeiramente virtual (caso de pessoas de fora do Rio) ou na sede da organização. A LGBT+Movimento tem como uma das atuações a ida aos territórios, por isso os atendimentos também podem ser feitos na residência das pessoas, casos mais excepcionais. Nessa marcação de primeiro atendimento, sempre deve ser oferecida a passagem para o translado da pessoa. A LGBT+Movimento atende pessoas que se encontram em outras cidades do Brasil, e para tais casos é utilizado o atendimento remoto, que é preferencialmente realizado por chamada de vídeo, caso a pessoa tenha acesso a internet.

O primeiro atendimento deve ser feito sempre pela AS.

Se a pessoa já foi atendida e quer retornar, é só entender brevemente qual a demanda dela e agendar o atendimento. Marcar atendimento específico ou com Assistente Social ou com os plantões de área que cobre a demanda. É importante respeitar os horários dos plantões e marcar a pessoa responsável ao agendar.

### **Coordenação Social**

Nathalia Antonucci (coordenadora) - Quartas e Sextas das 10h às 18h

### **Assistência**

Rica Prata (coordenadora) - Segundas das 10h às 16h; Quartas e Sextas das 10h às 18h

Yuri Cantizano (analista de assistência) - Segundas das 14h às 16h; Quartas e Sextas das 10h às 18h

### **Voluntáries**

Gabriel Belmont - online

### **Comunidade**

Fran Latorre (coordenador) - Segundas das 10h às 16h; Quartas e Sextas das 10h às 18h

Patu (articulador comunitário) - Quartas e Sextas das 13h às 18h

### **Voluntáries**

## **AGENDA**

Agendar atendimentos sempre via [Agenda Google SOCIAL](#)

Caso o agendamento seja para Assistência, não há necessidade de convidar outras pessoas no evento criado de atendimento, salvo em caso de primeiro atendimento, em que Comunidade também fará seu primeiro atendimento em seguida.

Caso seja para Comunidade também, convidar por:

[areie.fran@lgbtmaismovimento.com.br](mailto:areie.fran@lgbtmaismovimento.com.br)

[patu@lgbtmaismovimento.com.br](mailto:patu@lgbtmaismovimento.com.br)

Caso o atendimento seja remoto, isso deve ser sinalizado na marcação.

#### Sugestão de Mensagens para comunicar o Agendamento

##### -> Presencial

Olá!

Agendamos um atendimento para você na sede da organização no dia XX às XXh. Para que possamos realizar nossos serviços, pedimos que traga todos os seus documentos pessoais.

O endereço da organização é Rua Frei Caneca, 54, Centro. O melhor jeito de chegar aqui é pelo metrô, ficamos perto da Estação Central. Tente chegar no horário marcado para que possamos te atender melhor.

Até mais! 

Hola!!

Programamos un servicio para usted en la oficina central de la organización el día XX a las XXh.

La dirección de la organización es Calle Frei Caneca, 54, Centro. La mejor manera de llegar es en metro, nos quedamos cerca de la estación Central. Trate de llegar a la hora programada con toda tu documentación.

Hasta luego! 

Nos vemos pronto!

-> **Remoto**

Olá!

Agendamos um atendimento online para você no dia **XX às XXh**. Tenha em mãos todos os seus documentos pessoais para que possamos te ajudar.

Te ligaremos pelo WhatsApp. Tente entrar no horário marcado para que possamos te atender melhor.

Até mais!

## 2.2 Atendimento agendado:

Antes do atendimento é necessário reler o que já se tem de informação da pessoa, para se situar em seu caso (caso ela já tenha sido atendida). Você pode fazer isso lendo a ficha:

 **Dados de Atendimento Individual**, bem como fuçando as pastas antigas das pessoas: [1. Pastas Individuais - Google Drive](#)

**!!** Os links acima contém dados sensíveis, não compartilhe com ninguém.

**!** Cuidado ao abrir uma ficha e editá-la sem querer. Caso você precise editar algum dado da ficha, certifique-se de clicar em "enviar" ao final do formulário.

O atendimento sempre deve começar com uma apresentação da pessoa que irá atender, buscando deixar a pessoa atendida o mais confortável possível e com uma explicação do que é a LGBT+Movimento.

É comum que uma pessoa tenha sido agendada, mas chegue junto com outras pessoas que também queiram atendimento. Essas pessoas podem ser atendidas em conjunto ou no mesmo dia a depender do caso e da disponibilidade de cada área.

## Passo 3: O Atendimento

## ETAPA 1: Preenchimento Ficha de Atendimento Individual

A ficha deverá ser preenchida toda vez que houver uma pessoa NOVA chegando na organização. Sempre que possível, a ficha deverá ser preenchida durante o atendimento. Importante que o olho-no-olho e a conversa em si sejam o centro, e não o registro das informações. Ficar atrás de um computador pode inibir a criação de laços. Sempre explique para a pessoa que você está anotando as informações essenciais, pois precisamos disso para melhor apoiá-la.

Quanto mais detalhes você anotar, mais fácil será para o histórico e acompanhamento da pessoa na organização.

A ficha está hospedada em um Formulário do Google, isso quer dizer que a cada pessoa nova você terá que abrir um novo formulário e respondê-lo, clicando ENVIAR ao final (Importante!!!!)

### Ficha de Atendimento

**!!** Não compartilhe a ficha de atendimento.

A ficha de atendimento contém muitas perguntas delicadas. É importante sempre explicar para a pessoa que as perguntas são uma forma de conhecemos melhor para entendermos as melhores formas de apoio. A pessoa precisa estar confortável para se recusar caso não queira responder alguma das questões.

O atendimento costuma fluir melhor em forma de conversa, e as perguntas podem ser colocadas de maneira informal e na ordem que a pessoa atendida estiver levando a conversa.

É uma boa estratégia falar de si mesmo também, para a pessoa não sentir que está se abrindo muito sem te conhecer de volta.

Não faça promessas, e explique a real dificuldade de tudo que pretendemos fazer, para alinhamento de expectativas. Mas é extremamente importante que a pessoa não saia do atendimento já frustrada e nervosa. Você precisa mostrar pra ela que ela não está sozinha, que é difícil, mas que estamos aqui pra ajudar também, no que ela quiser e dentro das nossas limitações.

Caso não seja uma pessoa nova, ela já terá uma ficha de atendimento que, como comentado, deve ser lida antes do atendimento e pode ser editada caso alguma informação da pessoa tenha mudado. As fichas já existentes podem ser encontradas em: [+ Dados de Atendimento Individual](#).

Existem pequenos passo-a-passos para auxiliar no preenchimento da ficha: [Manuais e fluxos de uso - Google Drive](#)

## ETAPA 2: Registro de Documentos

Durante o atendimento, alguns documentos devem ser salvos em nosso sistema. Para isso, você deve criar uma pasta com NOME COMPLETO da pessoa [aqui](#) e salvar os documentos da lista abaixo. Cheque antes se a pessoa já não tem uma pasta com alguns documentos salvos.

1. CRNM/Protocolo de Refúgio (frente e verso)
2. CTPS (página com foto e com dados)
3. CPF
4. Comprovante de Residência
5. Documento de Identidade no País de Origem
6. Certidão de Nascimento
7. Comprovante de Escolaridade
8. Currículo
9. Protocolos PF, agendamentos PF e outros documentos

A forma mais fácil de fazer esse Upload é tirar foto dos documentos já pelo aplicativo do drive no celular. Mas caso isso não seja possível, você pode tirar uma foto e fazer isso posteriormente. O aplicativo CamScanner também é uma boa opção para fotos com melhor qualidade e similares a escaneamento. Os arquivos devem ser salvos dentro da pasta da pessoa correspondente e nomeados da seguinte maneira:

1. CRNM\_NOMESOCIALSOBRENOME
2. CTPS\_NOMESOCIALSOBRENOME
3. CPF\_NOMESOCIALSOBRENOME
4. RESIDÊNCIA\_NOMESOCIALSOBRENOME
5. DOCORIGEM\_NOMESOCIALSOBRENOME
6. NASCIMENTO\_NOMESOCIALSOBRENOME
7. ESCOLARIDADE\_NOMESOCIALSOBRENOME
8. CV\_NOMESOCIALSOBRENOME

9. PROTOCOLO\_NOMESOCIALSOBRENOME,  
AGENDAMENTO\_NOMESOCIALSOBRENOME

Para mais de uma versão/página colocar (1); (2) e etc.

Caso sejam criados documentos de encaminhamento/ofício para essa pessoa, eles devem estar também nessa mesma pasta.

**!!** Não compartilhe documentos das pessoas atendidas com ninguém, se tirar fotos do celular certifique-se de apagá-las do seu aparelho após o upload na pasta.

### ETAPA 3: A pessoa solicitou algum tipo de benefício?

A LGBT+Movimento tem uma política de benefícios diretos para pessoas atendidas que estabelece quais benefícios são passíveis de serem fornecidos pela organização e quais os critérios para tal: [\[NOVO\] Política de Assistência e Fluxos - Documentos Google](#).

Essa planilha é de edição exclusiva da Direção Executiva e da Coordenação Social e tem como finalidade orientar as decisões de Assistência/Comunidade sobre a disponibilidade de recursos para benefícios de acordo com o valor já gasto no mês.

Caso a pessoa tenha solicitado algum benefício ou a situação descrita por ela cabe que ofereçamos a ela, esse benefício deve ser aprovado ou reprovado mediante a consulta a planilha acima e dos critérios estabelecidos na política.

Caso o benefício seja aprovado, a solicitação para que o valor seja transferido deve ser feita nessa planilha.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Gaa4zdfx7ln7g6j8vDQda9x\\_gVyXTNr/edit?usp=sharing&ouid=113662454079020717609&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Gaa4zdfx7ln7g6j8vDQda9x_gVyXTNr/edit?usp=sharing&ouid=113662454079020717609&rtpof=true&sd=true)

OBS.: A pessoa responsável pela execução das transferências são Rica Prata e Fran Areie e as transferências serão feitas no fim dos dias de expediente.

A solicitação só pode ser feita mediante recibo simples assinado pela pessoa beneficiária (anteriormente ao benefício ser transferido mesmo). Esse recibo precisa ser propriamente armazenado. A equipe social tem a responsabilidade de armazenar cada recibo assinado, conforme for sendo gasto, na prancheta de recibos. Esses recibos devem ser armazenados

pela Analista Administrativa referente ao mês do gasto do drive e devem ser renomeados para [dd.mm.aa\_benefício\_nomesocialbeneficiario]\*<sup>1</sup>..

!! As planilhas acima não devem ser compartilhadas com pessoas que não são da equipe.

## ETAPA 4: Registro de Atendimento

Os registros de  Atendimentos podem ser feitos após o término do atendimento. Importante que seja feito logo depois, para evitar esquecimentos. Caso seja a primeira vez que a pessoa está sendo atendida na organização, o atendimento deverá ser registrado, além do preenchimento da ficha.

1. Na barra superior, clique em Menu.
2. Clique em Atendimentos
3. Busque os Números de Registro correspondente às pessoas que você atendeu anote-os.
4. Em seguida clique em Adicionar Atendimento e preencha as informações.
5. Ao final, clique UMA ÚNICA VEZ em SALVAR e feche.

obs. Só se deve clicar mais de uma vez se você quiser duplicar o atendimento, pois ele tem mais de uma pendência (leia a próxima etapa).

!! A planilha acima não deve ser compartilhada com pessoas que não são da equipe.

## ETAPA 5: Registro de Pendências

Todo atendimento registrado gera uma linha automaticamente no  Controle de Demandas. Esta planilha existe para que possamos acompanhar mais facilmente as demandas que ficam por ser resolvidas depois que encerramos o atendimento, assim conseguimos acompanhar as necessidades das pessoas e não esquecer de ninguém. A entrada do atendimento na planilha NÃO é imediata, leva algum tempo.

---

<sup>1</sup> Essa é a data da transferência! NÃO da solicitação dela. Ela pode ser encontrada na planilha de solicitação.

Apesar de ser automático, todas as linhas da planilha de controle de demandas devem ser categorizadas, da seguinte forma:

1. Na coluna *Lista* você deve sinalizar se a demanda está em andamento ou em pendência, também é possível sinalizar a necessidade de agendamento ou consulta de sóciojurídico e se a demanda foi já finalizada.
2. Na coluna *Etiqueta* você deve categorizar a área correspondente a pendência. Caso seja mais de uma, deve ser criado mais de um atendimento para categorizar as pendências.

Para passar essas pendências para o [TRELLO](#), você seleciona APENAS as linhas em que deseja criar CARDS e depois clica em Trello, na barra superior, em seguida clique em CRIAR CARDS. Imediatamente irá aparecer um link ao lado, que te levará ao card correspondente.

**!!** A planilha e o Trello acima não devem ser compartilhados com pessoas que não são da equipe.

A responsabilidade de acompanhamento dessas demandas é da AS, que poderá redirecionar as pendências para outras pessoas das áreas sociais.

## ETAPA 6: Acompanhamento Periódico

Muitas das pessoas atendidas pela LGBT+Movimento não são atendimentos pontuais com início, meio e fim, mas sim acompanhamentos contínuos.

Algumas das pessoas atendidas já são acompanhadas desde 2017.

Nessas situações, o grosso dos atendimentos é feito de maneira remota, por conversas de WhatsApp. Porém, tanto quando a gravidade do caso exige, como de maneira periódica para reforço de laços, esses atendimentos de acompanhamento são feitos de maneira presencial. Ou na sede, ou nos territórios, ou ainda em ambientes informais.

São agendados e registrados da mesma maneira que os atendimentos iniciais.

Trabalhamos também com a busca ativa, o que significa dizer que buscamos as pessoas também e não só esperamos que elas nos procurem. Isso acontece tanto em momentos específicos como, por exemplo, oportunidades de emprego, profissionalização, projetos da

LGBT+Movimento e acompanhamento de regularização migratória, como apenas para integração e articulação de redes.

## ETAPA 7: Primeiro Atendimento Comunidade

Após o primeiro atendimento realizado pela assistente social, a pessoa atendida deve ser encaminhada para o atendimento comunitário inicial com o coordenador da área ou com o articulador comunitário.

Nesta atenção devem ser realizadas as seguintes ações:

- Apresentação da área e do calendário de atendimento
- Entrega de documentos informativos (mapa de redes comunitárias, mapa de cozinhas comunitárias, cartilhas, etc.)
- Inclusão no grupo de Whatsapp de informações.
- Inclusão no calendário de aniversariantes do mês
- Preenchimento de formulários para integração comunitária e avaliação de redes da pessoa atendida.

[Formulário Comunidade](#)

## -> Fluxogramas



