



CENTRO DE REFERÊNCIA E PROMOÇÃO DA CIDADANIA LGBT/RJ: REFLEXÕES INICIAIS SOBRE A IMPLANTAÇÃO

Bruno Oliveira da Silva¹

Esther Guedes da Silva²

Isabela Scheufler Pereira³

Priscila Conceição da Silva⁴

Resumo: Este trabalho é uma pesquisa exploratória, participante e descritiva, construído a partir da inserção dos/as autores/as na implementação de um serviço, o Centro de Referência de Promoção da Cidadania LGBT do estado do Rio de Janeiro. O trabalho busca compreender a história da implantação do CR e as articulações políticas que deram origem aquele serviço, através da descrição do cotidiano das relações e da correlação de forças políticas existentes entre governo e movimentos sociais. Através da análise institucional e a descrição do cotidiano do ponto de vista dos/as estagiários/as de Serviço Social, buscamos relatar a experiência do aprendizado profissional focando as práticas multidisciplinares desencadeadas pelos atendimentos em conjunto. Ao fim, apresentamos as principais demandas e encaminhamentos produzidos pelo serviço.

Palavras-chave: cidadania LGBT, direito, assistência social.

¹Graduando em Serviço Social UERJ (Universidade do Estado do Rio de Janeiro).obruno2006@hotmail.com

²Graduanda em Serviço Social UERJ e ex-bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET/MEC/SESU).estherguedes@oi.com.br

³ Formada em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), graduanda em Serviço Social na UERJ. isabelascheufler@gmail.com

⁴Graduanda em Serviço Social UERJ e bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET/MEC/SESU).priscila_csilva@oi.com.br

Introdução

Este trabalho é produto do que podemos chamar de uma pesquisa exploratória, participante e descritiva, pois foi construído a partir da inserção dos/as autores/as na implementação de um serviço. Trata-se de uma experiência de estágio em Serviço Social iniciada em 2011/2 no Centro de Referência (CR) de Promoção da Cidadania LGBT, Superintendência de Direitos Individuais Coletivos e Difusos (SUPERDIR) ligado a Secretaria Estadual de Assistência Social e Direitos Humanos (SEASDH) do estado do Rio de Janeiro, localizado na capital.

Para compreender a história da implantação do CR e as articulações políticas que deram origem a esse serviço, primeiramente faremos uma descrição das suas origens institucionais. As especificações do Plano Nacional de Direitos Humanos – 3 em relação à orientação sexual e as demais medidas tomadas pelo governo por meio das principais convenções regulatórias dos direitos LGBT no Brasil, os Programas Brasil sem Homofobia e Rio sem Homofobia. Tais medidas combinadas às estratégias do movimento social, dentre suas especificações, deram origem à implementação de tal Centro.

A segunda parte deste trabalho é uma breve análise institucional e a descrição do cotidiano do ponto de vista dos/as estagiários/as de Serviço Social, buscando relatar a experiência do aprendizado profissional nessa instituição que presta serviços assistenciais e de promoção dos direitos humanos. Busca-se focar as práticas multidisciplinares desencadeadas pelos atendimentos em conjunto por advogados, assistentes sociais e psicólogos. Ao fim, apresentamos algumas características sociais dos/as usuários/as e as principais demandas e encaminhamentos produzidos pelo CR.

Portanto, relataremos parte da experiência de campo cotidiana e da acumulada pela participação como estagiários nos eventos políticos promovidos pela SEASDH, como as conferências LGBT. Assim, pretendemos fornecer informações e registros acerca desse projeto piloto no Estado e no país. Pretendemos fomentar a reflexão sobre os significados desta experiência para a cidadania LGBT e para a atuação dos diversos profissionais e gestores envolvidos na implementação de experiências semelhantes.

Estratégias do Movimento Social

O movimento LGBT, ao longo da história vem reivindicando o respeito e a valorização pela diversidade sexual, e luta contra a homofobia. Suas ações são voltadas para promoção da igualdade de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais, que são discriminados, excluídos socialmente, culturalmente e economicamente da sociedade. O movimento luta contra a violência e pela valorização da cultura LGBT, pelo respeito às identidades e à promoção da diversidade humana, para que seja possível viver a sexualidade de maneira plena, sem que a diversidade seja uma diferença que possa gerar desigualdades sociais (Programa Rio sem Homofobia, 2009)

Os marcos iniciais do movimento foram as primeiras manifestações ocorridas na década de 70, ainda no período da ditadura militar. A classe trabalhadora tinha uma forte articulação política. A sociedade organizava-se com a perspectiva de mudar a ordem social com ideais libertários de esquerda. No entanto, as lutas de caráter identitário não tinham tanta relevância, não eram priorizadas nas discussões políticas e no âmbito dos movimentos sociais existentes.

Em contrapartida, por conta destas divergências políticas, surgiu neste período um movimento cujo foco da discussão era relacionado à identidade. Havia naquele momento, o movimento de mulheres feministas se organizavam coletivamente a partir de suas demandas de gênero. Destes movimentos precursores, surge o movimento homossexual brasileiro pela necessidade de discutir demandas mais específicas em relação à sexualidade e em defesa dos direitos homossexuais.

Para Mamberti (2006) o movimento reivindicava a emancipação e cidadania para os homossexuais, sendo o primeiro registro desse movimento no Brasil o do *Grupo Somos*, que surgiu na cidade de São Paulo em 1978. Na mesma época foi criado o jornal *Coluna do Meio* e o *Lampião da Esquina*, que era voltado para as questões da homossexualidade. Estas publicações tiveram grande importância para o movimento homossexual e foram ousados por sua atuação diante da conjuntura política, em plena ditadura militar, por conta disso o jornal *Lampião da Esquina* foi perseguido pela censura.

Na década de 80 houve uma nova configuração, as lésbicas participantes do *Grupo Somos* decidem fundar o Grupo de Ação Lésbico-Feminista, pois não se sentiam contempladas nas reivindicações do movimento social. Cabe ressaltar outro grupo de bastante relevância surgido nessa época é o *Grupo Gay da Bahia* (GGB), primeiro

grupo a surgir no nordeste brasileiro, teve sua atuação direcionada para a visibilização de violências cometidas contra gays nesse primeiro momento e até os dias atuais vem denunciando as violências impetradas contra LGBTs. Segundo Mamberti, (2006) foi a partir das denúncias produzidas pelo GGB, que este campo de estudos aumenta sua expressão no âmbito do Direito, das Ciências Sociais, na Política, não só no Brasil, mas em outros países.

Na década de 80 houve uma nova configuração, as lésbicas participantes do *Grupo Somos* decidiram fundar o Grupo de Ação Lésbico-Feminista, pois não se sentiam contempladas nas reivindicações do movimento social. Para Facchini (2005) a década de 80, marca o início da epidemia AIDS. Parte da comunidade médica atribuía a doença às práticas sexuais homossexuais masculinas e isso impactou a organização dos movimentos. Nesse sentido em fins da década de 80 houve uma articulação dos atores dos movimentos LGBT, em que esses movimentos passaram por um processo de institucionalização num formato de ONGs.

A institucionalização do Movimento LGBT contribuiu para dar suporte aos movimentos sociais para captar recursos financeiros, por meio de projetos, geralmente voltados pra promoção da saúde e prevenção de DST/AIDS. Esses atores passaram a atuar em várias frentes de trabalho, dando maior visibilidade ao movimento e acesso a informação (Facchini, 2005).

Nos dias atuais o movimento LGBT, vem conquistando espaço dentro da sociedade civil pelo seu engajamento político, na busca da sensibilização da sociedade contra a homofobia e na luta pelos direito civis e ao respeito à diversidade sexual.

Cabe ressaltar que a luta da comunidade LGBT está articulada internacionalmente. Exemplo disso foi a Conferência Mundial de Durban, na África do Sul, que ocorreu em 2001, onde o Brasil esteve presente reivindicando os direitos direcionados a população LGBT. Após a Conferência, pela organização dos movimentos desenvolveu-se o PNDH-3 e posteriormente o Programa Federal Brasil sem Homofobia.

A participação do Estado

O Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3) foi lançado em 21 de dezembro de 2009, através do decreto nº 7.037, atualizado pelo Decreto nº 7.177, de 12 de maio de 2010. Porém, o programa Brasil sem Homofobia já existe desde 2004,

lançado durante o Governo Lula. Fruto da participação do Brasil em conferências internacionais de direitos humanos e da aproximação com a ONU (Organização das Nações Unidas). Em termos de sociedade civil, o programa tem origem no reconhecimento do movimento social LGBT como um todo, e no destaque que esses tiveram na execução de políticas sociais por Organizações não governamentais.

A partir dos marcos, do PNDH-3 e do Programa Brasil sem Homofobia⁵, se deu início implantação concreta dessa política em todos os níveis. A política de governo com o Programa Brasil sem Homofobia passou a acontecer, em nível estadual isso se torna uma demanda quando se institucionaliza a SUPERDIR que por sua vez cria o Programa Rio Sem Homofobia. O marco legal é a publicação do Decreto 40.8222 de 26 de junho de 2007, que instituiu a Câmara Técnica para a elaboração do Programa Rio sem homofobia. A campanha estadual foi lançada em maio do ano de 2011. Portanto, a implantação do Rio sem Homofobia foi feita a partir de uma parceria entre movimento social e governo estadual, sendo que isso é percebido, inclusive, com a nomeação do Superintendente da SUPERDIR da Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado (SEASDH), Cláudio Nascimento, antigo presidente da ONG, (Organização Não Governamental) LGBT Arco-íris.

Com a implantação do serviço, o Centro de Referência começou a criar parcerias com outras instituições à medida que aparecem as demandas. Por exemplo, foi criada uma parceria com a Defensoria Pública através da criação de um núcleo específico para atender questões de diversidade sexual. Por ser um projeto piloto, todas as parcerias e articulações com outras instituições públicas estão sendo criadas conforme a demanda dos usuários e a disponibilidade das instituições públicas.

O Programa Rio sem Homofobia

A partir de materiais produzidos pelo Programa Rio sem Homofobia, a seguir descrevemos algumas das justificativas para a implementação do serviço no estado do Rio de Janeiro. O Programa foi pensado a partir de um diagnóstico social com base nos números e estatísticas, levantadas pelo Grupo Gay da Bahia, alarmantes por revelar altos índices de violência contra LGBTs. A violência homofóbica, muitas vezes letal contra gays, travestis e transexuais, mostram-se como um dos dados mais trágicos.

⁵ Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/brasil_sem_homofobia.pdf

Atrás de São Paulo e Pernambuco, o Estado do Rio de Janeiro está em terceiro lugar no ranking brasileiro de assassinatos de homossexuais, conforme os dados do GGB de 2004. Tal fato vem sendo apontado por instituições como universidades e a sociedade civil, considerada pelo movimento homossexual como violências que ferem os direitos humanos desses indivíduos, que muitas vezes são assassinados com requintes de crueldade.

O Programa Rio Sem Homofobia foi pensado para atuar nas áreas de saúde, educação, segurança pública e justiça, na esfera municipal, estadual e federal. Nesse sentido se fez a parceria entre as instituições do movimento social LGBT e órgãos governamentais, numa perspectiva histórica de incorporação das demandas e estruturas dos movimentos sociais nos governos.

Em relação ao movimento LGBT, por ser a primeira vez que um governo toma medidas efetivas de criação de políticas sociais para essa população, a incorporação se fez necessária pela vasta experiência que entidades não governamentais tem na execução militante de políticas para esse público.

O Programa está dividido em quatro grandes eixos de atuação: Rede de Proteção Básica; Rede de Proteção Especial; Informação, Educação e Comunicação; Qualificação da Gestão para Diversidade e Enfrentamento. Os Serviços oferecidos são: Disque Cidadania LGBT; Centros Regionais de Referência de Promoção da Cidadania LGBT; Núcleo de Monitoramento Técnico e Avaliação; Projetos de Mobilização Comunitária e protagonismo cidadão, SOS Saúde LGBT, Comissão para Cumpra-se Lei 3406/2000 (que proíbe a discriminação por conta da orientação sexual em locais públicos do estado); Jornadas de Cidadania.

As principais metas do projeto são: pactuar com prefeituras da região metropolitana e a Superintendência as questões de responsabilidade de cada ente envolvido, seja em demandas por pessoal, administrativas, almoxarifado, bem como espaço físico para a fundação dos centros de referência. As ações planejadas no Projeto compreendem implementar a Rede de Proteção Básica; oferecer monitoramento e supervisão do Núcleo de Monitoramento Técnico e o Disque Cidadania LGBT; colocar à disposição da Superdir os dados de atendimento e administração dos centros; eleger um coordenador indicado pela Superintendência, levando em conta os objetivos do programa e a aproximação com o tema.

Dentre as ações propostas pelo programa houve a criação do Conselho de Direitos da População LGBT do Estado do Rio de Janeiro. O Conselho foi criado como espaço de controle social da política, sendo que as sessões devem ser bimensais com a duração de um dia, sendo que esse nomeou seus membros recentemente. O Conselho LGBT deve ser composto por 40 integrantes, dos quais 60% seriam representantes da sociedade civil e 40% do poder público, ambos com mandato de dois anos, passível de renovação.

Além do Conselho LGBT, o Projeto intenta criar uma Casa de Acolhimento para jovens LGBT, o que ainda não aconteceu, em que os jovens LGBT vítimas de violência doméstica ou situação de rua pudessem recorrer, sendo essa uma grande demanda do Centro Metropolitano assim como objetiva à criação de um Atendimento Ambulatorial para Travestis e Transexuais.

Os Centros de Referência tem como uma de suas demandas acompanhar e contribuir para que essa população tenha atendimento por conta da Portaria N° 1. 707, de 18 de agosto de 2008, que instituiu no Sistema Único de Saúde (SUS) o processo transexualizador. O serviço deve contar com uma equipe especializada e multidisciplinar, composta por urologia, proctologia, endocrinologia, terapia hormonal/psico-social a travestis e transexuais.

Ainda há o intento de divulgar informações sobre o serviço, ações para a educação e comunicação, no sentido de sensibilizar sobre a temática LGBT, articuladas e em parceria com o Estado, as prefeituras, universidade e Organizações Sociais. Os serviços devem se direcionar para criação de uma campanha institucional contra Homofobia, fomento de pesquisas e estudos nos campos da educação, saúde, violência e apoio à Parada do Orgulho LGBT do Rio de Janeiro.

A seguir trataremos das especificidades do trabalho e dos processos do Serviço Social, mas sem esquecer o quanto essa faz parte da equipe técnica, junto com os profissionais da Psicologia e Direito.

Breve análise institucional e o cotidiano dos profissionais do serviço.

O campo de Estágio em Direitos Humanos, Diversidade Sexual e Gênero, acontecem dentro do Projeto Estadual Rio sem Homofobia, no Centro de Referência de Promoção da Cidadania LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais). Esse centro faz parte da Superdir (Superintendência de Direitos Individuais Coletivos e

Difusos), sendo essa um órgão da SEASDH (Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro). Trata-se de uma política de assistência de uma instituição pública e a Secretaria Estadual de Assistência Social e Direitos Humanos é uma representação da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

O Centro de Referência em que realizamos estágio é o Centro Metropolitano de Referência, localizado no Prédio de Segurança Pública na Central do Brasil. Existe outro Centro de Referência em Duque de Caxias, e o projeto de inauguração de mais três centros: em Madureira, Copacabana e Campo Grande. O Centro de Referência tem como objetivo principal a promoção da cidadania LGBT, prestando serviços sociais a essa população. Enquanto os demais centros regionais não são abertos, os profissionais e estagiários selecionados para todo estado estão alocados no Centro Metropolitano, menos os profissionais de Duque de Caxias que já atendem à população na Baixada Fluminense e o centro de Nova Friburgo. O objetivo do programa é ter ação local, isto é, o usuário do serviço poderá ser atendido em local próximo à sua residência.

O centro contava, até o final do ano de 2011, com uma equipe multidisciplinar de doze profissionais, divididos em três áreas: psicologia, direito e serviço social. Por ser um programa piloto, fruto do Plano Nacional de Direitos Humanos – 3 e instrumentalizado pelo plano Brasil sem Homofobia, o Rio sem Homofobia ainda está se modelando ao perfil da população usuária, através de uma intensa documentação das demandas dessa.

O Centro de Referência atende às mais variadas demandas, desde solicitação de inclusão no Processo transexualizador do HUPE (Hospital Universitário Pedro Ernesto), até bolsa família a LGBTs em situação de rua. Os Assistentes Sociais, e demais técnicos do centro, estão subordinados a uma gerência e a um coordenador geral. A equipe de estagiários é composta por cinco estagiários de psicologia, 4 de serviço social e 1 da área de direito. A comunicação entre a gerência e os técnicos é mais recorrente em relação à distribuição do trabalho e estabelecimento do técnico de referência para o caso. Já a comunicação com a Superintendência é esporádica.

As principais portas de entrada para o Serviço são: o Disque 100, que funciona no âmbito federal e as demandas regionais são encaminhadas ao centro; Fale Conosco, campo do site do Programa; Disque cidadania LGBT (0800-0234567); Demandas espontâneas no Centro Metropolitano. Cada caso que chega, por uma dessas portas, é designado a algum técnico pela gerência, com critérios de carga de trabalho e situação

de cada um. Os técnicos geralmente atendem em duplas multidisciplinares, porém cada caso fica com um técnico de referência.

Os cadastros efetivados nos registros levam em conta alguns dados da pessoa atendida: a origem do atendimento, por qual das portas de entrada; motivação do atendimento (denúncia, informação, orientação, aconselhamento); natureza do atendimento; sexo; identidade de gênero; orientação sexual; nome civil; nome social; e demais dados cadastrais (data nascimento, endereço, e-mail, telefones, RG, CPF, etc.).

Uma vez designado o técnico de referência, independentemente da forma de entrada, se dá o atendimento individual. No primeiro atendimento, o técnico geralmente faz uso da técnica de escuta para definir qual a demanda do usuário e se essa temática seria mais de seu alcance ou de outro técnico de uma área diferente. Uma vez constatada a demanda, os próximos atendimentos serão agendados por telefone, conforme a disponibilidade do técnico. A cada atendimento, o técnico tem que fazer um relatório, juntando ao processo aberto e arquivado no momento de cadastro.

Em relação à atividade do Assistente Social, o serviço prestado é na área de Assistência Social, no caso ao público LGBT. Dentre as várias demandas atendidas pelo centro, chama atenção a grande quantidade de pessoas pedindo orientação jurídica, principalmente em relação a contrato de união estável e união civil, que chega a ser o dobro de atendimentos em relação às demais áreas de Serviço Social e Psicologia.

Porém, há casos em que o usuário requer abrigo e inclusão no Programa Bolsa Família. O Assistente Social, quando em atendimento com profissional do Direito, fornece pareceres sociais. Outros casos recorrentes são de agressões homofóbicas, principalmente por parte das famílias dos LGBTs.

A autoridade direta, em relação ao técnico de Serviço Social, é a gerência, e após a coordenação. Porém, quando alguma tarefa é requerida pelo Gabinete da Superintendência, seja por pessoas diretamente ligadas ao movimento social que ocupam cargos, seja pelo Superintendente em si, essa hierarquia não é seguida tão à risca. Tais procedimentos se dão pelo caráter do serviço e pelo engajamento e militância de todos profissionais envolvidos, que muitas vezes trazem demandas diversas e requisitaram o trabalho de algum técnico ou estagiário. Por exemplo, no Dia Mundial de Combate a AIDS, a equipe de prevenção do departamento de HIV/AIDS requisitou a equipe de estagiários do centro de referência a participar da campanha de distribuição de informativo e camisinhas, em frente ao prédio de Segurança Pública da Central do Brasil.

Durante o período de estágio a que nos referimos (setembro-dezembro) a equipe de Serviço Social (4 técnicos e 4 estagiários) se reuniu poucas vezes, no entanto, em nível dos técnicos existe uma reunião semanal. Às quintas feiras pela manhã são discutidas as questões internas da equipe, sem participação da gerência, suas deliberações sobre assuntos o centro e com a presença dos estagiários. No começo da tarde, acontece a reunião entre os técnicos para estudo de caso, todavia, por ter muitas outras questões institucionais, as reuniões de estudo de caso têm ficado em segundo plano. A equipe de Serviço Social ainda não tem um projeto profissional e de intervenção, mesmo com o serviço sendo prestado desde abril de 2011. A partir disso, os objetivos profissionais estão definidos no Programa Rio sem Homofobia em relação aos centros de Referência.

A equipe ainda conta com a assessoria o Laboratório Integrado de Diversidade Sexual (LIDIS/UERJ)⁶ para discutir questões internas e de organização, inclusive, do campo de estágio e respectivas questões. As atividades que o Serviço Social desenvolve são de atendimento e encaminhamento de usuários, bem como expediente interno de preenchimento de protocolos e confecção de pareceres. Os atendimentos são realizados por um assistente social e outro técnico, psicologia ou jurídico, priorizando o atendimento em dupla por conta do caráter multidisciplinar da maioria dos atendimentos.

Os Programas não são formalmente definidos, muitas questões são seguidas a partir do Rio sem Homofobia, porém por se tratar de um serviço novo, algumas demandas dos usuários não haviam sido imaginadas, de uma forma que o cotidiano do centro requer muito debate e constantes ajustes que diretrizes estabelecidas pelo programa estadual. A direção dos programas é decidida com muito debate dentro da equipe técnica, com pouco envolvimento da gerência. A equipe acaba atendendo as necessidades da população conforme essas aparecem, o que faz do programa uma grande possibilidade de criação de alianças com outras instituições. Os técnicos fazem uma prática reflexiva de suas ações, discutem casos e propõem soluções em conjunto em extensas reuniões de equipe, essenciais ao processo de construção desse serviço tão complexo.

⁶ O LIDIS foi criado em 2010 e presta assessoria ao Rio sem Homofobia desde sua criação. Foi responsável pela seleção de toda equipe técnica e dos estagiários, ainda responde pela implantação de serviços ligados ao programa. É vinculado à Sub-Reitoria de Extensão e Cultura, composto por 5 unidades acadêmicas: Instituto de Psicologia, Faculdade de Serviço Social, Instituto de Medicina Social, Faculdade de Direito e Faculdade de Enfermagem. Acesso em: 11/12/2011. Disponível em: <http://www.sr3.uerj.br/depext/Divulga%E7%E3o%20de%20Programas/programa%20LIDIS.htm>

Algumas questões despertadas pela inserção no campo são relativas à origem dos profissionais que atuam no referido serviço não é um fator relevante no momento do processo seletivo, porém a experiência de trabalho com a temática LGBT e de identidade de gênero é algo benéfico para o postulante à vaga no momento de sua entrevista. A interferência, algumas vezes positiva, nesse processo ganha ainda mais força com a intensa atuação de uma reconhecida ONG do Estado do Rio de Janeiro, no que diz respeito a todas as esferas de atuação política em prol de ganhos para a população LGBT.

O Centro de Referência também reproduz a hierarquização existente em nossa sociedade, decorrente da dominação masculina que atravessa todo o contexto social. Isso reflete em uma hierarquização entre os funcionários do serviço, bem como nas indicações políticas e na forte presença e participação da sociedade civil organizada em todo o conjunto do espaço público que lute por ganhos para a comunidade LGBT, especificamente na cidade do Rio de Janeiro.

Os profissionais oriundos do movimento social sentem-se mais preparados que os demais para lidar com as questões que afligem o público LGBT. Isso culmina com a hierarquização no espaço de trabalho, onde a barganha política, com finalidades eleitoreiras por parte dos governantes e com objetivos políticos por parte de algumas pessoas que aceitam esses cargos no serviço público. A situação torna-se ainda mais complexa, por causa das pretensões político-eleitoreiras de alguns dos funcionários que ocupam altos cargos na referida Superintendência e Secretaria.

Como verificamos, todo esse contexto pode ter elementos positivos, na medida em que os objetivos dos diversos profissionais imbricados nesse processo têm compromisso político com a população em questão. O entendimento do governo é muito confuso frente aos reais interesses da população em questão, tudo isso devido o grau de complexidade das demandas da mesma. Os Centros de Referência ainda são tratados como política de governo e não como política de Estado como pretendemos ser.

Para alguns dos profissionais envolvidos ainda falta entendimento sobre a demanda LGBT. Nota-se que estão lidando com uma parcela enorme da população que sempre foi alijada e esquecida das decisões políticas desse país.

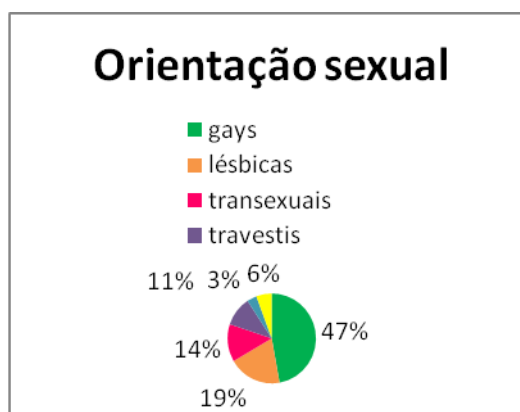
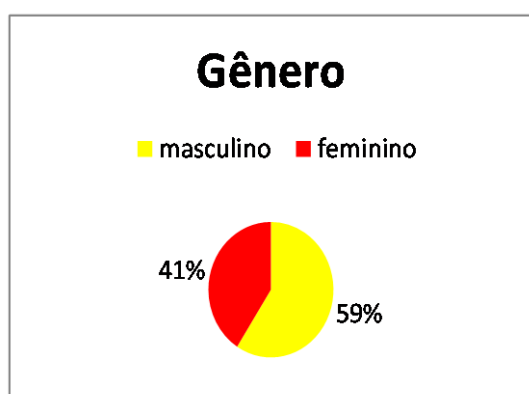
Características sociais dos usuários e principais demandas.

Os dados foram retirados da planilha anual, elaborada pela equipe técnica e gerentes do serviço, corresponde aos 198 usuários atendidos no segundo semestre de 2011. Percebemos que há uma forte predominância dos gays na procura pelo atendimento, com 47% do total de atendimentos. A maioria se denomina como gênero masculino. O número de transexuais é um pouco maior do que de travestis, isso ocorre pela alta demanda pelo processo transexualizador realizado pelo Hospital Universitário Pedro Ernesto (HUPE/UERJ), que atrai usuários até mesmo de outros Estados.

Os 6% de heterossexuais que procuram o serviço são familiares e amigos das vítimas, acadêmicos e estudiosos que pesquisam sobre o tema. O fato de o serviço ser prestado no prédio de segurança pública dificulta o acesso dos usuários com hipossuficiência econômica, pois o prédio possui normas de condutas – como vestimentas consideradas apropriadas e apresentação de documentação – e muitas das vezes não condizem com a realidade da população atendida.

O prédio em que se localiza o Serviço é o prédio de Segurança Pública do Estado, ao lado da Central do Brasil, em que há uma potencial demanda, mas a mesma não consegue acesso ao serviço. Isso fica claro quando observamos que, apesar de as travestis serem o segmento mais vulnerável historicamente, acaba sendo o que menos acessa o serviço.

Gráfico 1 – Gênero dos/as usuários/as do CEMO capital Gráfico 2- Orientação sexual dos/as usuários/as do CEMO



Fonte: dados retirados da planilha da gerência referente aos atendimentos do segundo semestre de 2011.

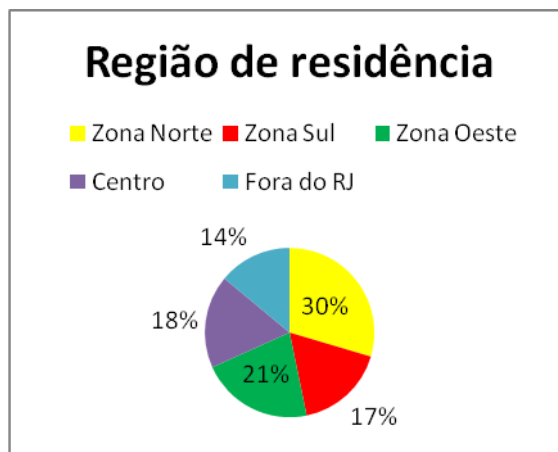
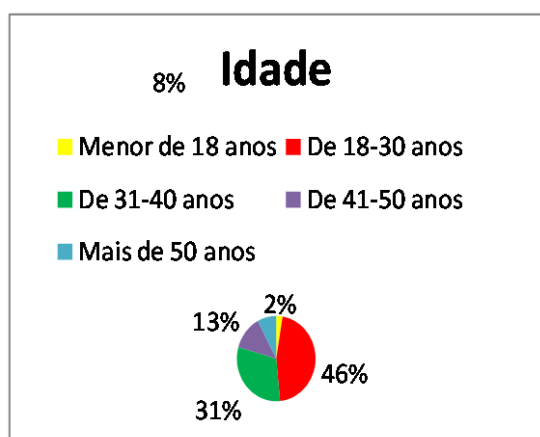
Podemos visualizar no gráfico 3 que quase a metade dos usuários são jovens, isso deve-se a conjuntura histórica em que vivemos, que faz com que as novas gerações sejam induzidas a enfrentar o preconceito e a discriminação. Percebe-se que os números vão diminuindo conforme a idade.

De acordo com o gráfico 4, 30% dos usuários do CEMO são oriundos da Zona Norte, contabilizando a maior parte do público, isso se deve ao grande número de bairros que abrange a região. Seguidos da Zona Oeste com 21% e logo a Zona Sul com 17% das demandas. O prédio do CEMO localizado no centro da cidade, o que facilita o seu acesso.

Há uma demanda de 13% de usuários que são de outros municípios, acreditamos que esta tende a desaparecer com a criação dos outros Centros de Referência que estão previstos.

Gráfico 3- Idade dos/as usuários/as do CEMO capital

Gráfico 4- Região de residência dos/as usuários/as



Fonte: dados retirados da planilha da gerência referente aos atendimentos do segundo semestre de 2011.

As principais redes acionadas são: Defensoria Pública e Núcleos de Práticas da UFRJ; CAS/ CRAS/CREAS/abrigo e Hotel Popular; Delegacias, Guarda Municipal e Disque 100; Hospitais: HUPE, Piedade, Lagoa, Servidores, Fundão, Cardoso Fontes e Salgado Filho.

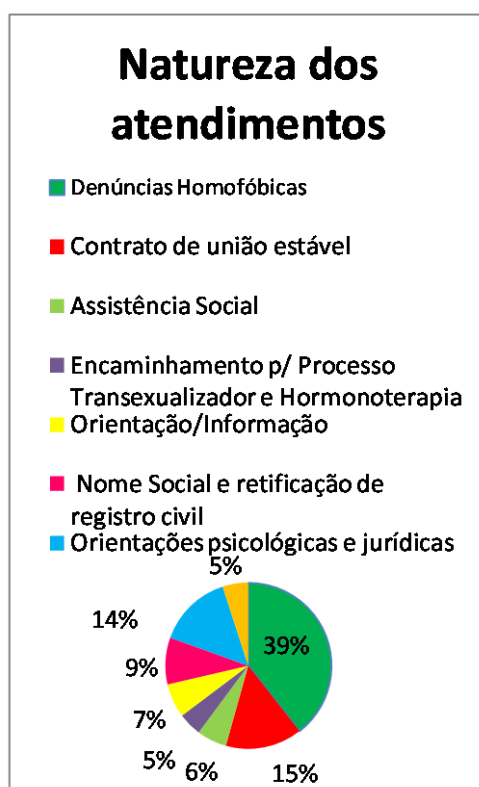
É importante ressaltar que o CEMO, onde o usuário é acolhido, orientado e encaminhado, tem os limites de sua atuação dados pelas implicações de estar no bojo da política de assistência e como tal sofrer restrições dadas por esse pertencimento.

As atividades do CEMO vão para além dos atendimentos na instituição, são realizadas visitas institucionais em busca de capacitar os funcionários dos serviços públicos, ações pedagógicas em instituição de ensino e encontros para discutir o tema.

A compreensão dos usuários a respeito do Centro de Referência como local de solução dos problemas causa frustração, pois as demandas são mais complexas e envolvem mudanças sócio-culturais.

Com a criação do Programa Rio sem Homofobia, a maioria das demandas são caracterizadas como denúncias homofóbicas, sendo essas 39% dos casos atendidos pelo CEMO. A segunda maior demanda, conforme o gráfico 5, diz respeito à demandas relativas ao contrato de união estável.

Gráfico 5 - Natureza dos atendimentos dos/as usuários/as do CEMO capital



Fonte: dados retirados da planilha da gerência referente aos atendimentos do segundo semestre de 2011.

Considerações Finais

Com esse trabalho pretendemos nos aproximar das articulações que deram origem à política de governo aos LGBT e a forma como essa vem sendo realizada. Através do relato de nossa experiência cotidiana e descrição do funcionamento do serviço, e a elaboração de um perfil de usuários levantamos um breve estudo sobre a referida população e suas principais demandas. Com isso busca-se aperfeiçoar o trabalho da equipe técnica e o serviço como um todo.

A partir da elaboração deste trabalho, apontamos para o aprofundamento das questões referentes a essa política e ao público usuário. Assim, pretendemos fornecer informações e registros acerca desse projeto piloto no Estado e no país, fomentando a reflexão sobre os significados desta experiência para a promoção da cidadania LGBT e para a atuação dos diversos profissionais e gestores envolvidos na implementação de experiências semelhantes.

Referências bibliográficas

CÂMARA, C. *Cidadania e Orientação Sexual , a trajetória do grupo Triângulo Rosa*. Rio de Janeiro: Academia Avançada, 2002.

CARRARA, S, RAMOS, S. *A Constituição da Problemática da Violência contra Homossexuais: a articulação entre Ativismo e Academia na elaboração de Políticas Públicas*. *PHYSIS: Ver. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 16(2): 185-205, 2006.

MACHADO, J. A. S. *Ativismo em rede e conexões identitárias: novas perspectivas para os movimentos sociais*. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 9, nº 18, jul./dez. 2007, p. 248-285.

MOTT, L. *Homo-afetividade de Direitos Humanos*. *Estudos Feministas*, Florianópolis, 14(2): 248 maio - agosto/2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ref/v14n2/a11v14n2.pdf>.

ROSSI, Alexandre José. *Avanços e Limites da política de combate à homofobia: uma análise do processo de implementação das ações para a educação do Programa Brasil sem Homofobia*. Rio Grande do Sul: 2010. Dissertação apresentada à Faculdade de educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

FACCHINI, R. *Sopa de Letrinhas? – movimento homossexual e produção de identidades coletivas nos anos 1990*. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2005.

FRY, P. e MACRAE, E. *O que é Homossexualidade?* São Paulo: Editora Brasiliense, Parada: 10 anos do orgulho GLBT em SP, 2006 / Editora: Produtiva.

CARRARA, S. “*As paradas de orgulho GLBT no Brasil e a construção de mundos possíveis*” (p.68-72). MAMBERTI, S. *A vitória da cidadania*. In Parada: 10 anos do orgulho GLBT em SP, 2006 / coordenação e pesquisa Fernando Costa Netto, Isadora Lins França e Regina Facchini: Editora: Produtiva.

PROGRAMA RIO SEM HOMOFOBIA. Apresentações de slides e material interno produzidos pela Superintendência de Direitos Individuais, Coletivos e Difusos (SUPERDIR) da Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado (SEASDH).