

# SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS DA DIVERSIDADE (SPD)

---

## **Carta de serviços**

Documento gerado em 16 de Maio de 2022.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados pela Subsecretaria de Políticas da Diversidade de forma direta ou indireta. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# Serviços disponíveis

<b>Atendiversidade</b>	<b>3</b>
<b>Diversidade Mais Perto de você</b>	<b>4</b>
<b>Articula Diversidade</b>	<b>5</b>
<b>Empodera Diversidade</b>	<b>6</b>
<b>Qualifica Diversidade</b>	<b>6</b>
<b>Conscientiza Diversidade</b>	<b>7</b>
<b>Denuncia Diversidade</b>	<b>7</b>
<b>Casamento coletivo da Diversidade</b>	<b>8</b>
<b>Varal Solidário da Diversidade</b>	<b>9</b>
<b>Emprega Diversidade</b>	<b>9</b>
<b>Caminha Diversidade</b>	<b>10</b>

## ATENDIVERSIDADE

Avaliação: Sem avaliação.

### O que é?

O projeto Atendiversidade realiza o pronto atendimento que inclui, acolhe, encaminha, respalda e acompanha as pessoas LGBTQIAP+ bem como seus responsáveis que precisem de atendimentos que incluem educação, saúde, exercício de direitos civis e jurídicos, encaminhamentos profissionais, etc.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas da comunidade LGTBQIAP+ do município de Guarulhos ou Alto Tietê, bem como seus familiares ou responsáveis que precisem dos nossos serviços.

### Etapas para a realização deste serviço:

- **Etapa 1 – Solicitação de Agendamento de Atendimento**

O atendimento pode ser solicitado pelos nossos canais oficiais:

*WhatsApp:* (11)94182-4619

*Telefone Fixo:* (11)2414-4267

*E-mail:* [politicasadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicasadiversidade@guarulhos.sp.gov.br)

*Presencial:* Rua Claudino Barbosa, 313 – Prédio Anexo, 3º Andar – Diversidade

Um horário é agendado previamente para que o munícipe compareça em nosso espaço físico para que o atendimento seja realizado por um de nossos servidores e de acordo com as necessidades do atendido, os encaminhamentos/direcionamentos corretos sejam efetuados.

- **Etapa 2 – Documentos Necessários para o atendimento**

Documentação comum para todos

Durante a realização do atendimento, o atendido deverá apresentar os seguintes documentos para a criação de seu prontuário junto à SPD:

- RG;
- CPF;
- Certidão de Nascimento;
- Comprovante de Residência;
- Título de Eleitor;
- Reservista (caso tenha);
- RNE (Caso tenha);
- Carteira de Trabalho (Caso tenha).

- **Etapa 3 – Realização do Atendimento**

Após agendamento prévio, solicitante deve comparecer munido de seus documentos ao nosso endereço no horário indicado para que o atendimento seja

realizado e seu prontuário criado, bem como os devidos encaminhamentos e direcionamentos realizados.

- **Etapa 4 – Acompanhamento do atendido**

Após todos os trâmites de atendimento, orientações e encaminhamentos, a pessoa atendida se torna um assistido da pasta, portanto passa a ser acompanhado em todos os processos envolvidos na solicitação inicial. Esse acompanhamento é feito através de contato direto com a pessoa, não temos ligação direta com outras instituições que nos atualizam frequentemente sobre o prontuário dos nossos assistidos.

### **Etapas do processo da Atendiversidade:**

- Acolhimento;
- Anamnese;
- Orientação;
- Escuta;
- Encaminhamentos;
- Direcionamentos.

### **Assuntos frequentes da Atendiversidade:**

- Assistência à volta a escola;
- Inscrições para Enceja e EJA;
- Apoio para o estudo;
- Cursos de formação/extracurriculares;
- Encaminhamentos para defensoria pública;
- Orientação jurídica e os respaldos básicos emergenciais;
- Orientação e preparação dos documentos e procedimento para retificação de nome;
- Emissão de certidões;
- Atendimento e respaldo contra denúncias;
- Encaminhamentos para Ame Pró Trans;
- Encaminhamentos para UBSs;
- Elaboração de currículos;
- Formação e preparo para apoio e ingresso ao mercado de trabalho.
- Etc.

## DIVERSIDADE MAIS PERTO DE VOCÊ

Avaliação: Sem avaliação.

### O que é?

Projeto que leva aos setores da prefeitura, empresas, escolas, hospitais, diversos da iniciativa pública e/ou privada, a temática LGBTQIAP+ de forma leve e inclusiva, explanando a realidade das pessoas bem como as necessidades para uma aceitação e inclusão para todos.

### Quem pode utilizar este serviço?

Todas as pessoas, empresas privadas ou públicas do município de Guarulhos, Alto Tietê ou demais cidades do estado, que tenham interesse na temática LGBTQIAP+ ou que solicitem parceria com a SPD para a realização de nossas ações e que compareçam de forma voluntária até os eventos.

### Etapas para a realização deste serviço:

- **Etapa 1 – Solicitação de Agendamento para a realização da Ação**

A solicitação pode ser feita pelos nossos canais oficiais:

*WhatsApp:* (11)94182-4619

*Telefone Fixo:* (11)2414-4267

*E-mail:* [politicasdadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicasdadiversidade@guarulhos.sp.gov.br)

*Presencial:* Rua Claudino Barbosa, 313 – Prédio Anexo, 3º Andar – Diversidade

Um horário é agendado previamente para que a ação seja realizada ou no local proposto pelo parceiro ou em local da prefeitura de Guarulhos, mediante disponibilidade de espaço e agenda.

- **Etapa 2 – Documentos Necessários para o atendimento**

Documentação comum para todos

E-mail formalizando a solicitação para [politicasdadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicasdadiversidade@guarulhos.sp.gov.br);  
Preenchimento de lista de presença fornecida pela SPD.

- **Etapa 3 – Realização da ação**

Após agendamento prévio, nossa palestrante vai até o local planejado para a realização da ação, junto de uma parte da equipe da SPD, para ministrar a capacitação Diversidade Mais Perto de Você.

### Modalidades:

- Palestras Online e Presencial.

## ARTICULA DIVERSIDADE

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Busca ativa por parcerias, possibilidades, portas para o crescimento da pasta, para evolução de projetos e programas, articulando inclusão no máximo de âmbitos possíveis para ofertar a SPD e seus assistidos.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Empresas privadas, órgãos públicos e quem estiver interessado em parcerias com a SPD a fim de engajar a luta contra o preconceito e o aumento de oportunidades para a comunidade LGBTQIAP+.

- O contato inicial da parceria pode ser estabelecida pelos nossos canais oficiais:  
*WhatsApp:* (11)94182-4619  
*Telefone Fixo:* (11)2414-4267  
*E-mail:* [politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br)  
*Presencial:* Rua Claudino Barbosa, 313 – Prédio Anexo, 3º Andar – Diversidade

## **EMPODERA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Programa de formação em diversos cursos de autocuidado que busca empoderar, preparar as pessoas LGBTQIAP+ para serem incluídas e recebidas com segurança e confiança para novos passos.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas da comunidade LGTBQIAP+ do município de Guarulhos ou Alto Tietê, bem como seus familiares ou responsáveis que precisem dos nossos serviços.

### **Métodos abordados pelo Empodera Diversidade:**

- Curso de Práticas e maneiras;
- Rodas de conversas

## **QUALIFICA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Programa de qualificação das pessoas LGBTQIAP+ em grupo ou individualmente para volta aos estudos ou emprego.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas da comunidade LGTBQIAP+ do município de Guarulhos ou Alto Tietê.

### **Métodos abordados pelo Empodera Diversidade:**

- Rodas de conversas específicas(voltadas ao mercado de trabalho);
- Cursos preparatórios para empregos, pré e pós contratação;
- Supletivos, Rede cidadã, EJA, ENCEJA, Faculdade
- Cursos de computação, fotografia, recepcionista manicure, etc.

## **CONSCIENTIZA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Conscientizar as pessoas, a sociedade em geral, quanto ao respeito, aceitação, inclusão, direitos e todos os temas possíveis que possam garantir com segurança o ir e vir de pessoas LGBTQIAP+, uso do nome social, diferenças das dificuldades enfrentadas e preconceitos, criminalização.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Todas as pessoas, empresas privadas ou públicas do município de Guarulhos, Alto Tietê ou demais cidades do estado, que tenham interesse na temática LGBTQIAP+ ou que solicitem parceria com a SPD para a realização de nossas ações e que compareçam de forma voluntária até os eventos.

### **Métodos abordados pelo Empodera Diversidade:**

- Fórum da diversidade;
- Feira da diversidade;
- Me dá um abraço;
- Feira do estudante;
- Cine Clube diversidade;
- Chá colorido;
- Atividades em campo (manutenção da cidade limpa, centro, etc.)

## **DENUNCIA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Motivar, incentivar, conscientizar que hajam denúncias conscientes, necessárias em combate à LGBTQIAP+fobia. Denunciar qualquer constrangimento ilegal.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Todos que presenciarem ou sofrerem ações de violência física, moral, psicológica LGBTQIAP+

### **Canais de Denúncia:**

- Disk 100 (convênio com SPD);
- [denunciasdiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:denunciasdiversidade@guarulhos.sp.gov.br)
- [politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br)
- WhatsApp: (11)94182-4619
- Telefone fixo: (11)2414-4267
- Endereço: Rua Claudino Barbosa, 313 – Prédio Anexo, 3º andar.

## **CASAMENTO COLETIVO DA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Reconhecer legalmente a união das pessoas LGBTQIAP+; Tornar público o ato e cerimonial, almejando inclusão e reconhecimento humano, digno pela sociedade em geral.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas da comunidade LGTBQIAP+ do município de Guarulhos e Alto Tietê que desejem se unir legalmente e também pessoas que tenham interesse em interagir no evento como voluntários.

- **Etapas 1 – Inscrição de interessados**

O interesse em se inscrever pode ser anunciado pelos nossos canais oficiais:

*WhatsApp:* (11)94182-4619

*Telefone Fixo:* (11)2414-4267

*E-mail:* [politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br](mailto:politicadadiversidade@guarulhos.sp.gov.br)

*Presencial:* Rua Claudino Barbosa, 313 – Prédio Anexo, 3º Andar – Diversidade

- **Etapa 2 – Comparecimento presencial para entrega de documentos**

O casal deve comparecer presencialmente em nosso endereço ambos munidos dos documentos descritos abaixo para a criação do prontuário de assistido e organização de lista de interessados em participar.

- RG;
- CPF;
- Certidão de Nascimento;
- Comprovante de Residência;
- Título de Eleitor;
- Reservista (caso tenha);
- RNE (Caso tenha);
- Carteira de Trabalho (Caso tenha).

Para casos de voluntários, basta nos procurar para preencher ficha de inscrição de voluntário e a partir disso, orientamos por meio de grupo privado de whatsapp.

- **Etapa 3 – Comparecimento nos ensaios, provas de roupas e reuniões sobre a organização do evento;**

Em local reservado pela SPD, com horário agendado, os casais devem comparecer para ensaios e orientações da organização do evento.

- **Etapa 4 – Cerimonia e festa coletivas**

Voluntários e participantes comparecem para a realização do evento.

## **VARAL SOLIDÁRIO DA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Ação itinerante de doação de roupas, cobertores, etc. com Participação da pasta, assistidos e sociedade civil para praticar voluntariado, buscando doações, entregando e recebendo.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas da comunidade LGBTQIAP+ do município de Guarulhos e Alto Tietê que desejem interagir no evento como voluntários.

- **Etapa 1 – Recolhimento de doações**

As doações são arrecadadas em nosso endereço fixo e também podem ser retiradas por nossos colaboradores em endereços de doadores. O agendamento deve ser realizado através de nossos canais de contato oficiais.

- **Etapa 2 – Comparecimento presencial para a realização do evento**

Os voluntários devem comparecer ao local da ação, que é agendado previamente e divulgado em nossas redes sociais @politicasdadiversidade, para a participação no evento.

## **EMPREGA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

Ação em parceria com empresas do setor privado (Gate Gourmet, ID Logistics, Carrefour, Atento, etc.), a fim de selecionar assistidos da SPD e pessoas LGBTQIAP+ da população de Guarulhos e alto tietê para oportunidades profissionais, inserção no mercado de trabalho, primeiro emprego, reinserção, etc.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas da comunidade LGTBQIAP+ do município de Guarulhos e Alto Tietê que precisem de recolocação no mercado de trabalho.

- **Etapa 1 – Efetivação de parcerias com empresas que tenham vagas disponíveis.**

As doações são arrecadadas em nosso endereço fixo e também podem ser retiradas por nossos colaboradores em endereços de doadores. O agendamento deve ser realizado através de nossos canais de contato oficiais.

- **Etapa 2 – Comparecimento presencial para a realização do evento**

Os voluntários devem comparecer ao local da ação, que é agendado previamente e divulgado em nossas redes sociais @politicasdadiversidade, para a participação no evento.

## **CAMINHA DIVERSIDADE**

Avaliação: Sem avaliação.

### **O que é?**

A caminhada em grupo foi criada inicialmente para a semana dos direitos humanos, mas adequaremos para que ocorra uma vez ao ano, com o objetivo de incluir pessoas LGBTQIAP+ na sociedade e quebrar preconceito. O evento é realizado em parques da cidade.

**Quem pode utilizar este serviço?**

Qualquer pessoa.

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO SPD**  
**Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00**