



**DICAS PARA ATENDER
BEM TURISTAS LGBT**

**Presidente da República Federativa
do Brasil**

Michel Temer

Ministro de Estado do Turismo

Marx Beltrão

Secretário Executivo

Alberto Alves

**Secretária Nacional de Qualificação
e Promoção do Turismo**

Teté Bezerra

**Diretor de Marketing e Apoio à
Comercialização do Turismo**

Márcio Nascimento

**Diretora de Formalização e
Qualificação no Turismo – Interina**

Isabel Barnasque

FICHA TÉCNICA

Coordenação-Geral

Cristiano Borges e Rafaela Lehmann

Coordenação Técnica e Redação

Laís Corrêa

Equipe Técnica

Alexandre Torres, Chopelly dos Santos,
Ronald Neri, Wilken Souto e Symmy Larrat

Contribuições

Câmara Técnica de Articulação
Institucional, Planejamento, Orçamento
e Monitoramento do Plano Nacional
de Promoção da Cidadania e Direitos
Humanos para LGBT (PNLGBT)

Conselho Nacional de Combate à
Discriminação e Promoção dos Direitos
de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e
Transexuais (CNCD/LGBT)

Equipe de Apoio

Aline Dias, Daniela Neiva, Fabiana Oliveira,
Isaura Faiad, Magali Neves, Nayara Marques,
Lorrany Andrade e Patrícia Castro

Introdução

O Plano Nacional de Turismo 2013–2016 prevê, como uma de suas ações, a formulação de políticas públicas para atender aos segmentos turísticos de demanda e aumentar o número de viagens pelo Brasil. Entre eles estão o das pessoas idosas, o das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e o das pessoas LGBT – lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais.

Para que cada um desses grupos seja bem atendido ao viajar, foram formulados guias de bolso destinados a orientar prestadores de serviços turísticos. O presente guia é fruto de uma parceria entre o Ministério do Turismo, o Conselho Nacional de Combate à Discriminação e Promoção dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais e o Ministério da Justiça.

Nele é possível encontrar conceitos e dicas para bem atender as pessoas LGBT, de modo a facilitar a relação entre o prestador de serviço turístico e esse importante público consumidor, que detém os mesmos direitos de toda a população.

Sumário

| | |
|---|-----------|
| Legalidade e discriminação | 5 |
| Conceitos básicos | 8 |
| O que é identidade de gênero? | 9 |
| O que é orientação sexual? | 12 |
| LGBTfobia | 20 |
| Dicas para atender bem | 22 |

Legalidade e discriminação

Princípios de Yogyakarta

Em 2006, em Yogyakarta, Indonésia, ocorreu uma conferência com a participação de 29 países, entre eles o Brasil, coordenada pela Comissão Internacional de Juristas e pelo Serviço Internacional de Direitos Humanos. Essa conferência deu origem aos Princípios de Yogyakarta, que abordam a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e à identidade de gênero. Entre os direitos a serem garantidos está o direito à igualdade e à não discriminação.

Discriminar é contra a lei

A Constituição Federal de 1988 tem como objetivo fundamental promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º, IV). Também prevê como direito fundamental que a lei puna qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais (art 5º, XLI).

Alguns Estados já contemplam expressamente a orientação sexual e a identidade de gênero como uma forma de discriminação em suas Constituições, ou possuem leis específicas sobre discriminação contra LGBT.

Não é doença

A homossexualidade foi retirada da relação de doenças pelo Conselho Federal de Medicina, em 1985, e o Conselho Federal de Psicologia, por sua vez, determinou, em 1999, que nenhum profissional pode exercer “ação que favoreça a patologização de comportamentos ou práticas homoeróticas”.

Conceitos básicos

Com este guia, você entenderá um pouco sobre alguns termos que serão fundamentais para o bom atendimento a pessoas LGBT.

Caro profissional, neste capítulo, você poderá compreender essa sopa de letrinhas. Vamos conhecer alguns conceitos básicos!



O que é identidade de gênero?

Identidade de gênero se relaciona com a forma como a pessoa se **reconhece** dentro dos padrões de gênero: feminino e masculino. Esses valores são estabelecidos socialmente e variam de cultura para cultura. Há, ainda, quem não se identifique com nenhum desses dois gêneros, os chamados agêneros; e quem se identifique com ambos, os intergêneros, andróginos, bigêneros e *crossdresser*.



Cisgênero

Pessoa que se identifica com o gênero igual ao do sexo de nascimento.

Transgênero

Termo genérico que vale para qualquer pessoa que se identifique com um gênero diferente ao do sexo de nascimento. Por exemplo, transexuais e travestis.

Transexuais

Pessoas que nascem com o sexo biológico diferente do gênero com que se reconhecem. Essas pessoas desejam ser reconhecidas pelo gênero com o qual se identificam, sendo que o que determina se a pessoa é transexual é sua identidade, e não qualquer processo cirúrgico. Existem tanto homens trans quanto mulheres trans.

Mulher trans

Toda pessoa que reivindica o reconhecimento como mulher.

Homem trans

Toda pessoa que reivindica o reconhecimento como homem.

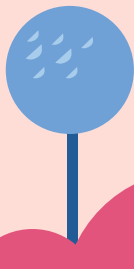
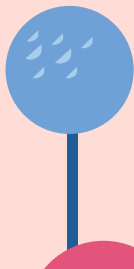
Travestis


Pessoas que nasceram com o sexo masculino e que se identificam com o gênero feminino, exercendo seu papel de gênero feminino. Isso quer dizer que a forma de tratamento com travestis é sempre no feminino. Atenção: o termo correto é a travesti.

O que é orientação sexual?

Esse termo diz respeito à forma como nos sentimos em relação à afetividade e sexualidade. Os conceitos de bissexualidade, heterossexualidade, homossexualidade e assexualidade são os tipos de orientação sexual.

Esse conceito também é conhecido como orientação afetivo-sexual, uma vez que não diz respeito apenas a sexo.



An illustration of a man and a woman in a conversation. The man on the left has dark skin, curly hair, and is wearing a blue shirt. The woman on the right has light skin, brown hair in a bun, and is wearing a yellow top and a pearl necklace. They are both smiling and gesturing with their hands. The background is a light pink color with stylized clouds and a blue tree-like shape on the right.

Então, orientação sexual é com quem a pessoa se relaciona afetiva e sexualmente?

Isso. E pode ser com o sexo oposto, o mesmo sexo, ambos ou nenhum deles.

Heterossexuais

Pessoas que têm sentimentos afetivos e atração sexual por outras com identidade de gênero diferente. Ou seja, alguém de identidade de gênero feminina que se relacione com outra pessoa de identidade de gênero masculina.



Homossexuais

Pessoas que nutrem sentimentos afetivos e atração sexual por pessoas com a mesma identidade de gênero. Ou seja, alguém de identidade de gênero feminina que se relacione com uma pessoa de identidade de gênero feminina, ou uma pessoa de identidade de gênero masculina que se relacione com outra de identidade de gênero masculina.

Note que tanto faz se a pessoa é trans ou não, o que importa para esse conceito é a identidade de gênero, e não o sexo biológico. O que, obviamente, não impede que a pessoa sinta-se atraída exclusivamente por pessoas cisgêneras.



Lésbicas

Mulheres que sentem atração física e sentimentos de amor apenas por outras mulheres. As lésbicas são homossexuais.



Gays

Homens que sentem atração física e sentimentos de amor apenas por outros homens. Os gays são homossexuais.



Bissexuais

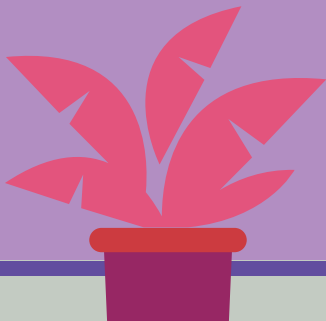
Pessoas que se sentem atraídas afetiva e sexualmente tanto por pessoas de identidade de gênero igual quanto por pessoas de identidade de gênero diferente.

Não seja preconceituoso. Relacionar-se com ambos os gêneros não quer dizer que seja ao mesmo tempo.



Assexuais

Pessoas assexuais não se sentem atraídas sexualmente por outras, seja lá qual for a identidade de gênero que possuam.



LGBTFOBIA:

A LGBTfobia é o preconceito em virtude da identidade de gênero ou orientação sexual. Ela alcança, além da homofobia:

- lesbofobia (preconceito contra lésbicas);
- gayfobia (preconceito contra gays);
- bifobia (preconceito contra bissexuais); e
- transfobia (preconceito contra pessoas trans).

Resumo

Identidade de gênero

é como a pessoa se identifica:

- homem
- mulher
- nenhum
- ambos

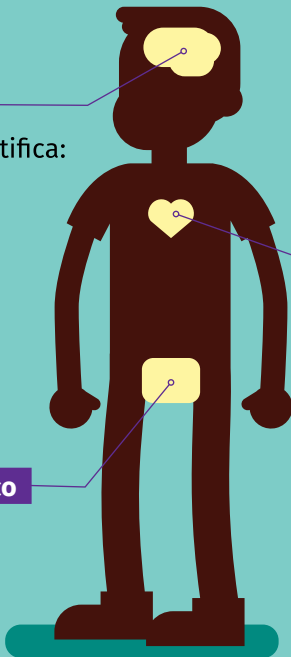
Sexo biológico

- macho
- fêmea

Orientação sexual

se relaciona ao interesse afetivo e sexual:

- homossexual
- bissexual
- heterossexual
- assexual



Dicas para atender bem

Neste capítulo, você encontrará algumas dicas de como atender o público LGBT.

Estas dicas podem ser úteis para atender LGBT, mas lembre-se de que a primeira regra é sempre o bom senso e o respeito a todas as pessoas.



Mostrar respeito na mesma medida

Respeito é fundamental em todas as relações pessoais. Pode parecer banal, mas esta é a regra mais importante em qualquer atendimento: não trate os outros de forma a demonstrar superioridade.

Aja com a cortesia e a naturalidade que todos merecem. Preferências devem ser dadas somente a pessoas idosas, com deficiência, com dificuldade de locomoção, grávidas ou com crianças de colo.

Observações importantes:

- não olhe demais;
- não desvie o olhar;
- não altere o tom de voz;
- não passe outras pessoas na frente.

Cuidado com as referências populares a homossexuais e transgêneros

Não existe quase nenhuma situação em que seja aceitável utilizar os termos populares, em geral pejorativos, para qualquer pessoa. Retire-os de seu vocabulário.



Não fazer piadas ou comentários preconceituosos

Nunca ria, comente, aponte ou faça qualquer ação desse tipo, isso é uma enorme falta de educação. Você não tem como saber se quem está próximo é homossexual ou bissexual. O melhor é tirar comentários preconceituosos do seu repertório, assim como as piadinhas. Trate todos como pessoas normais, pois é isso que são.

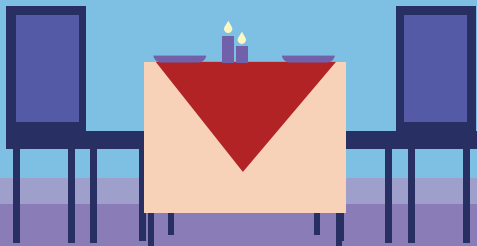


Não presumir uma intimidade exagerada

Existem pessoas que, num esforço para mostrar-se não preconceituosas, exageram na intimidade.

Exemplos de comportamentos a serem abolidos são: chamar clientes gays de "querida", contar histórias íntimas fora de contexto para mostrar que tem amigos homossexuais, falar e rir como se fosse mais amigo do que é.

O ideal é manter a mesma distância e respeito que você utiliza com heterossexuais.



Promoções para casais

Em caso de haver promoções especiais para casais, estenda também o benefício para casais homoafetivos ou formados por pessoas trans. Além de demonstrar respeito por todos os clientes, evitará possíveis discussões desnecessárias, uma vez que discriminação é crime.



Datas especiais

Em datas especiais, como Dia dos Namorados, considere a possibilidade de que dois homens ou duas mulheres sejam um casal. São casais da mesma maneira que os heterossexuais, portanto, devem receber o mesmo tratamento.



Não presumir que um homossexual sempre se assume publicamente

Mesmo as pessoas mais seguras com sua orientação sexual nem sempre se sentem confortáveis quando sua homo ou bissexualidade é declarada em público. Se você tem amigos ou clientes gays, não divulgue essa informação aos quatro ventos. Se a pessoa é reservada quanto à sua orientação, mantenha um nível de discrição equivalente.



Nunca dizer “opção”, “escolha” ou “preferência” sexual

Ninguém opta por ser gay, lésbica ou bissexual, por isso o termo correto é “orientação sexual”. Da mesma forma, ninguém escolhe ser transgênero, então fale “identidade de gênero”.





Nunca dizer homossexualismo

Esse foi o termo usado, até 1985, para designar um comportamento de minoria como doença. Use “homossexualidade” e “bissexualidade” para demonstrar que já sabe que são alternativas saudáveis da sexualidade.



Tratar de acordo com o gênero com que a pessoa se apresenta

Sempre trate a pessoa pelo gênero com qual ela se identifica e não pelo sexo de nascimento ou orientação sexual. Isso significa observar se a pessoa se veste e se identifica de forma masculina ou feminina. O mesmo vale para as formas de tratamento.

Se de forma feminina, senhora.

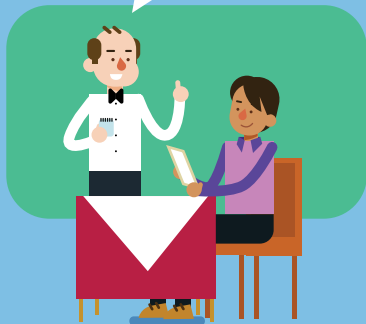
Se de forma masculina, senhor.

Ou opte por formas que não marquem o gênero:

Deseja mais alguma coisa?

Posso ajudar em algo?

*O senhor está pronto
para fazer o pedido?*



*Posso ajudar a senhora
em alguma coisa?*



Tratar pelo nome social

Transgêneros, muitas vezes, têm documentos com nomes diferentes dos que usam socialmente. Quando for necessário o uso de documento, não se abale com a discrepância do nome ou da foto e aja com naturalidade. Nunca diga o nome civil da pessoa em voz alta ou exponha o documento de forma que outras pessoas possam vê-lo, cadastre tal qual escrito. Pergunte como a pessoa deseja ser chamada e, se possível, anote essa informação no cadastro.

Aplicar a etiqueta social de acordo com o gênero com que a pessoa se apresenta

Todas as convenções válidas para tratar uma mulher devem ser respeitadas no caso de uma pessoa transgênera feminina, como abrir portas, puxar a cadeira, ajudar com a bagagem etc.



Banheiros sociais

Os banheiros sociais devem respeitar a identidade de gênero das pessoas. Caso algum cliente heterossexual LGBTfóbico reclame, explique que não existe legislação que proíba uso de banheiro no Brasil. Por outro lado, a Constituição Federal veda a discriminação.



Vestimentas das mulheres trans

Infelizmente, ainda é comum a existência de pessoas LGBTfóbicas que se incomodam com a vestimenta, principalmente, das mulheres trans. Se isso ocorrer, é importante lembrar que a Constituição Federal garante a liberdade de expressão, mas veda a discriminação.



“Sr. e Sr.”, “Sra. e Sra.”

Quando fizer convites, reservas, enviar correspondência e em todas as situações de contato mais formal com o casal, use as formas de tratamento adequadas ao gênero. Se são dois homens, use duas vezes “senhor” e o sobrenome de cada um ou, se casados, o sobrenome comum.

Por exemplo, convite com o endereçamento ao Sr. e Sr. Gonçalves.



Nunca achar que duas mulheres estão esperando presença masculina

Não se intrometa ou queira fazer companhia a duas mulheres “sozinhas”, não pergunte se estão esperando mais alguém e não faça referências a namorados ou maridos.



Não presumir que uma pessoa é heterossexual porque ela tem aparência comum

Não pergunte sobre o marido ausente de uma mulher desacompanhada. O mesmo vale para a namorada ou esposa de um homem sozinho ou com uma criança.

Não mencione o gênero do parceiro ausente. Para isso, use termos neutros, como “pessoa acompanhante”, “segunda pessoa” ou alguma outra forma de não presumir heterossexualidade.

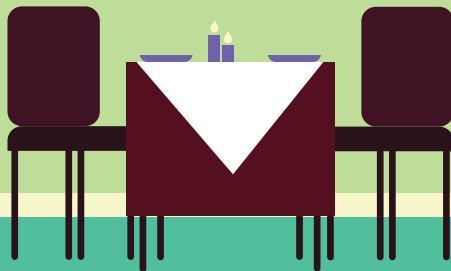


Tratamento em restaurantes e recepções

Algumas ações de etiqueta são remetidas normalmente a homens ou a mulheres. Uma forma amistosa é perguntar quem do casal irá degustar o vinho.

Para mulheres, deve-se puxar a cadeira para as duas; e, na dúvida, colocar a conta no meio da mesa ou entregá-la a quem pediu.

Não coloque casais homossexuais em mesas ou localizações obviamente desprivilegiadas, todos devem ser tratados com a mesma presteza e atenção.



Deferência por idade

Ao tratar com casais do mesmo sexo, toda a deferência deve ser aplicada em função da idade, e não em função da aparência mais masculina ou mais feminina.



Tratamento em hotéis

Confirme todos os dados da reserva sem dar ênfase às informações sobre o tipo de cama.

Tenha a preocupação de adaptar o quarto em relação a artigos de uso pessoal e brindes para casais do mesmo sexo.

Apresente todas as opções de hospedagem sem dar preferência a uma ou outra.

Quando necessária a realocação dos hóspedes, mantenha a preferência indicada no ato do *check-in*.

Como agir em situações de conflito

Para julgar se uma situação que envolve homossexuais ou transgêneros é inapropriada, aplique as mesmas regras utilizadas para com heterossexuais. Tenha a certeza de que está tratando de maneira igual para poder responder com firmeza a qualquer acusação de discriminação. Beijos e outras demonstrações de afeto, por exemplo, devem ser permitidos ou proibidos para todos, assim como acompanhantes nos quartos. Cantadas devem ser desestimuladas da mesma forma educada e sistemática, tanto com relação a homossexuais quanto a heterossexuais.

Quando ocorrer de heterossexuais LGBTfóbicos reclamarem de alguma postura, deve-se utilizar o argumento da legislação contrária à LGBTfobia, quando existir, ou explicar que a postura do estabelecimento (ou sua própria) é de respeito à diversidade.

Ferramentas de defesa para o público LGBT

Mantenha em local visível o contato de serviços de proteção ao público LGBT. O Governo Federal possui um telefone para denúncia de desrespeito aos direitos humanos, o Disque 100. Também existe o número 180 para denúncias de violência contra as mulheres (inclusive trans). Além dessas ferramentas, há diversas instituições estaduais ou municipais que amparam a população LGBT em caso de violência ou violação a direitos.

Depois de todas as informações desta cartilha, vemos que, com pequenas atitudes, é possível alcançar um salto de qualidade no atendimento ao turista.



Ligue em caso de violação a direitos humanos.





EMBRATUR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA

MINISTÉRIO DO
TURISMO

