



Cartilha

Atendimento
ao Público
LGBTQIAPN+



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Avenida Aristeu de Andrade, nº 377, Farol. Maceió-AL,
CEP 57051-090
(82) 2122-7700

COMPOSIÇÃO DO PLENO

Des. Klever Rêgo Loureiro
Presidente do TRE/AL

Des. Alcides Gusmão da Silva
Vice-presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Dr. Sóstenes Alex Costa de Andrade
Desembargador Eleitoral

Dr. Guilherme Masaiti Hirata Yendo
Desembargador Eleitoral

Dr. Ney Costa Alcântara de Oliveira
Desembargador Eleitoral

Dr. Rodrigo Malta Prata Lima
Desembargador Eleitoral

Dr. Milton Gonçalves Ferreira Neto
Desembargador Eleitoral

Dr. Diego de Araújo Dantas
Juiz Auxiliar da Presidência

Dr. Fausto Magno David Alves
Juiz Auxiliar da Corregedoria Regional Eleitoral

Maurício de Omena Souza
Diretor-Geral do TRE/AL

EQUIPE DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E CERIMONIAL

Flávia Gomes de Barros

Assessora de Comunicação Social e Cerimonial

Marcos Roberto Santos

Apoio Administrativo

Luciana Martins

Letícia Sobreira

Revisão

Kamilly Cavalcanti

Elizângela Santos

Victor Dante Vieira

Equipe de Design Gráfico

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
IDENTIDADE DE GÊNERO E ORIENTAÇÃO SEXUAL	5
SIGNIFICADO DA SIGLA LGBTQIAPN+	8
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	11
QUESTÕES GERAIS PARA TRATAMENTO	12
UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL	13
UTILIZAÇÃO DE VESTIÁRIOS E BANHEIROS	14
COMUNICAÇÃO	15
EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS DISCRIMINATÓRIOS	16
CONQUISTAS DAS PESSOAS LGBTQIAPN+.....	17
O QUE PRECISAMOS ENTENDER?.....	18
DENUNCIE	22
BORA SABER MAIS	25

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha foi elaborada pela Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial (ACSC) do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE/AL), em parceria com as Comissões Permanentes de Enfrentamento ao Assédio Sexual e ao Assédio Moral (1º e 2º graus), com o objetivo de oferecer um guia prático, educativo e acolhedor para o atendimento humanizado e inclusivo à população LGBTQIAPN+.

Mais do que um material informativo, esta é uma ferramenta de conscientização voltada à superação de estigmas e preconceitos, fortalecendo o papel da Justiça Eleitoral como promotora da equidade, da cidadania e do respeito às diferenças.

A proposta é contribuir para que magistrados(as), servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) compreendam melhor as realidades vividas pelas pessoas LGBTQIAPN+, reconhecendo seus direitos, respeitando suas identidades e oferecendo um atendimento digno, empático e inclusivo.

Uma excelente leitura!



IDENTIDADE DE GÊNERO E ORIENTAÇÃO SEXUAL

* IDENTIDADE DE GÊNERO

Identidade de gênero é a vivência íntima e individual de ser homem, mulher, ambos, nenhum ou outro gênero, podendo ou não corresponder ao sexo designado no nascimento. Trata-se de um aspecto profundo da identidade de uma pessoa e não está condicionado a transformações físicas, cirúrgicas ou hormonais.



Importante: O gênero é uma construção social, e não apenas biológica. Portanto, é legítimo que uma pessoa se identifique com o gênero que corresponde à sua experiência interna.

Principais termos:

- * **Pessoa cisgênera:** identidade de gênero corresponde ao sexo designado no nascimento.
- * **Pessoa transgênera:** identidade de gênero não corresponde ao sexo designado no nascimento.
- * **Pessoa transexual:** pessoa trans que, eventualmente, passa por intervenções médicas para alinhar o corpo à sua identidade de gênero (não obrigatório).

- * **Travesti:** pessoa que reivindica uma identidade feminina, mas nem sempre se identifica como mulher ou realiza transição hormonal ou cirúrgica.
- * **Pessoa não binária:** não se identifica exclusivamente como homem ou mulher.
- * **Pessoa agênero:** não se identifica com nenhum gênero.
- * **Pessoa gênero-fluido:** transita entre gêneros diferentes ao longo do tempo.
- * **Pessoa bigênero:** se identifica com dois gêneros, simultaneamente ou alternadamente.



Dica de atendimento: Nunca presuma a identidade de gênero de alguém com base na aparência. Pergunte com respeito: “Como você gostaria de ser chamado(a)?”



* ORIENTAÇÃO SEXUAL

A orientação sexual refere-se à atração emocional, afetiva, romântica e/ou sexual que uma pessoa sente por outras. Diferente da identidade de gênero, trata-se de quem se ama ou se deseja — e não de quem se é.

Tipos mais comuns:



Heterossexualidade: atração por pessoas de gênero diferente.

Homossexualidade: atração por pessoas do mesmo gênero.

Bissexualidade: atração por mais de um gênero.

Pansexualidade: atração por pessoas independentemente do gênero.

Assexualidade: ausência de atração sexual.

Demissexualidade: atração sexual surge somente após vínculo emocional.

Gray-asexualidade: atração sexual ocorre em circunstâncias raras.



Evite dizer “opção sexual”. Não se trata de escolha, mas de um aspecto essencial da identidade da pessoa.



SIGINIFICADO DA SIGLA LGBTQIAPN+

A sigla LGBTQIAPN+ representa a diversidade de identidades de gênero e orientações sexuais que não se enquadram nos padrões cisgênero e heterossexuais predominantes. Cada letra corresponde a um grupo, e o símbolo "+" representa outras identidades e vivências que não estão expressamente nomeadas.

O que significa cada letra?

- * **L – Lésbicas:** mulheres que sentem atração afetiva e/ou sexual por outras mulheres.
- * **G – Gays:** homens que sentem atração afetiva e/ou sexual por outros homens.
- * **B – Bissexuais:** pessoas que se sentem atraídas por mais de um gênero;
- * **T – Transexuais / Transgêneros:** pessoas que não se identificam com o gênero atribuído no nascimento;
- * **Q – Queer:** pessoas que não se encaixam nas ideias tradicionais de gênero ou sexualidade;
- * **I – Intersexo:** pessoas que nascem com características biológicas (genitais, cromossomos ou hormônios) que não se encaixam nas definições tradicionais de masculino ou feminino.
- * **A – Assexuais:** pessoas que não sentem atração sexual;

- * **P — Pansexuais:** pessoas que se sentem atraídas por pessoas independentemente do gênero;
- * **N — Não-binárias:** pessoas que não se identificam exclusivamente como homem ou mulher.
- * **+ (mais):** inclui pessoas que não se enquadram nas definições anteriores.



A sigla está em constante **evolução**, conforme novas identidades ganham visibilidade social e reconhecimento.



* EXPRESSÕES CULTURAIS E DE VIVÊNCIA

Existem expressões que fazem parte do universo LGBTQIAPN+, mas que não necessariamente se referem à identidade de gênero ou orientação sexual:



Drag Queen / Drag King: artistas que performam expressões de gênero (geralmente de forma exagerada ou artística), criando personagens femininas ou masculinas. Não está ligado, necessariamente, à orientação sexual ou identidade de gênero da pessoa artista.

Crossdresser: pessoa que usa roupas tradicionalmente associadas a outro gênero, por razões estéticas, emocionais ou pessoais — também sem vínculo direto com a orientação sexual.



Lembre-se: o uso da linguagem correta e inclusiva é uma das formas mais simples e poderosas de garantir respeito e dignidade.



ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Prestar atendimento de qualidade significa acolher todas as pessoas com respeito, empatia e igualdade — valores fundamentais da Justiça Eleitoral. Isso inclui compreender as especificidades da população LGBTQIAPN+ e garantir que seus direitos sejam respeitados no ambiente institucional.

Princípios essenciais no atendimento:



Urbanidade: trate todos(as) com cortesia e civilidade. (Lei nº 8.112/1990, art. 116, XI)

Respeito à diversidade: jamais trate alguém de forma diferente por sua aparência, gênero, sexualidade, raça ou qualquer outra condição.

Acolhimento humanizado: demonstre empatia, escute ativamente, evite julgamentos e esteja disposto a ajudar.

Lembre-se: O TRE/AL, como órgão público, deve oferecer um atendimento seguro, digno e inclusivo a todas as pessoas, sem exceção.



QUESTÕES GERAIS PARA TRATAMENTO

- * Trate todas as pessoas com igualdade e dignidade, independentemente de identidade de gênero, orientação sexual, raça, etnia, religião, idade, deficiência ou classe social.
- * Desenvolva uma escuta ativa: olhe nos olhos, ofereça atenção genuína e evite interromper.
- * Jamais condicione o atendimento com base em aparência, roupas, maquiagem, tatuagens, piercings ou outros elementos da expressão pessoal.
- * Use linguagem clara, simples e acessível, especialmente se a pessoa não tiver familiaridade com termos jurídicos ou tecnológicos.
- * Respeite demonstrações de afeto entre casais LGBTQIAPN+ da mesma forma que faria com casais heterossexuais.
- * Caso cometa um erro, peça desculpas de forma sincera. Demonstrar respeito é mais importante do que estar certo o tempo todo.



UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL



Desde 2018, a Justiça Eleitoral permite a inclusão do nome social no título de eleitor(a), conforme a Portaria TSE nº 1/2018. Esse direito visa assegurar o respeito à identidade de pessoas trans e travestis, promovendo um ambiente de acolhimento e dignidade.

- * Autodeclaração é suficiente para o uso do nome social — não é necessário apresentar documentos médicos ou judiciais.
- * O nome social é exibido no título de eleitor(a), mas o nome civil continua registrado nos sistemas internos.
- * Em qualquer comunicação — oral ou escrita —, utilize o nome social informado pela pessoa. Isso inclui: crachás, listagens, atas, certidões, documentos internos e externos, comunicações institucionais, entre outros.



Dica de conduta: Se não souber como a pessoa deseja ser tratada, pergunte com naturalidade e respeito: “Como posso te chamar?” ou “Qual pronome você prefere?”



UTILIZAÇÃO DE VESTIÁRIOS E BANHEIROS

O direito de usar o banheiro correspondente à identidade de gênero é garantido a todas as pessoas, inclusive no ambiente institucional da Justiça Eleitoral.

Diretrizes:

- * Pessoas que se identificam com o gênero feminino devem utilizar o banheiro feminino.
- * Pessoas que se identificam com o gênero masculino devem utilizar o banheiro masculino.
- * É vedada a criação de banheiros exclusivos para pessoas LGBTQIAPN+, o que configura prática discriminatória.
- * Caso haja desconforto de terceiros, a abordagem deve ser educativa — e nunca limitadora do direito da pessoa trans ou não binária.



Respeitar o banheiro escolhido é respeitar a identidade da pessoa.



COMUNICAÇÃO

A comunicação eficiente é essencial para um atendimento público inclusivo. No contexto da Justiça Eleitoral, é fundamental que servidores(as) utilizem linguagem clara, respeitosa e não discriminatória, independentemente de sua opinião pessoal, crença ou convicção.

Boas práticas de comunicação:

- ✱ Use linguagem simples e acessível: evite jargões jurídicos ou termos técnicos sem explicação.
- ✱ Não interrompa a fala da pessoa; escute atentamente antes de responder ou agir.
- ✱ Se cometer uma gafe, reconheça e peça desculpas com naturalidade.
- ✱ Nunca presuma o gênero, nome ou pronome da pessoa – pergunte com respeito, se necessário.
- ✱ Evite suposições sobre o comportamento, aparência ou fala de alguém.



Empatia é um valor indispensável: considere o histórico de exclusão e violência que muitas pessoas LGBTQIAPN+ enfrentam diariamente. Ser acolhedor(a) é um dever de todos(as) que compõem a Justiça Eleitoral.



EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS DISCRIMINATÓRIOS

A seguir, listamos algumas atitudes que podem configurar discriminação, assédio moral ou violência institucional contra pessoas LGBTQIAPN+:

- * Fazer piadas, comentários ofensivos ou constrangedores sobre identidade de gênero ou orientação sexual.
- * Negar atendimento ou dificultar o acesso aos serviços públicos.
- * Desrespeitar o nome social ou o pronome utilizado pela pessoa.
- * Impedir o uso de banheiros de acordo com a identidade de gênero.
- * Excluir, humilhar, perseguir ou ridicularizar a pessoa no ambiente de trabalho ou atendimento.
- * Negar direitos com base em aparência, comportamento ou expressão de gênero.
- * Pressupor que uma identidade LGBTQIAPN+ é um "problema psicológico", "fase", "moda" ou "opção".



Discriminação por orientação sexual ou identidade de gênero é crime e deve ser denunciada.



CONQUISTAS DAS PESSOAS LGBTQIAPN+

Direitos civis e reconhecimento legal:

- * União estável e casamento civil homoafetivo (STF, 2011 / CNJ, Res. 175/2013).
- * Adoção por casais homoafetivos, com igualdade de critérios em relação a casais heteroafetivos.
- * Registro civil de pessoas trans sem necessidade de cirurgia ou decisão judicial (STF, ADI 4275).
- * Nome social no título de eleitor(a) (TSE, Portaria nº 1/2018).

Justiça e proteção legal:

- * Equiparação da LGBTfobia ao crime de racismo, com base na Lei nº 7.716/89 (STF, ADO 26 e MI 4733).
- * Direito de escolha do local de cumprimento de pena para mulheres trans e travestis (STF, ADPF 527).
- * Direito ao trabalho sem discriminação, conforme a Constituição e a jurisprudência do STF.



Essas conquistas são resultado de mobilizações sociais e decisões históricas da Justiça, e devem ser conhecidas e respeitadas por todos(as).



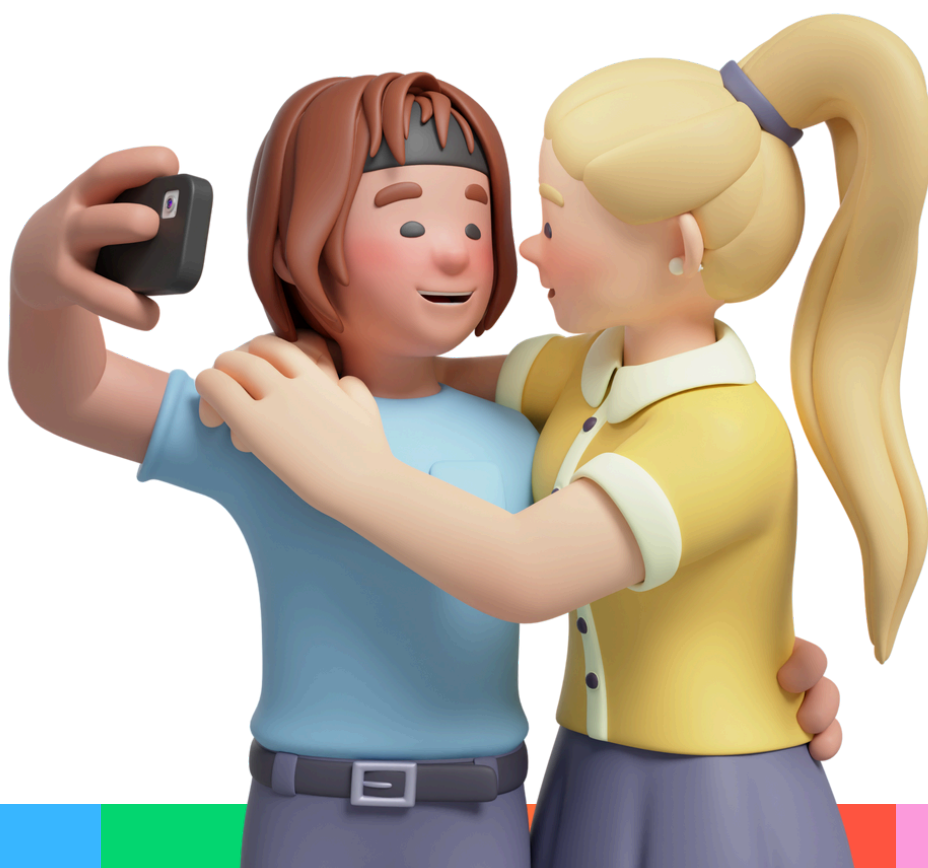
O QUE PRECISAMOS ENTENDER?

O que é Interseccionalidade?

Interseccionalidade é um conceito que nos ajuda a entender como diferentes aspectos da identidade de uma pessoa — como gênero, raça, classe social, orientação sexual, deficiência, entre outros — se cruzam e influenciam as experiências de discriminação ou privilégio.

No caso da população LGBTQIAPN+, a interseccionalidade mostra que uma pessoa negra, por exemplo, pode enfrentar tanto o racismo quanto a transfobia, o que torna sua vivência única e, muitas vezes, mais vulnerável.

Reconhecer a interseccionalidade é fundamental para garantir políticas públicas e atendimentos que considerem toda a complexidade das pessoas, respeitando suas múltiplas identidades e necessidades.



Saúde Mental e Bem-Estar da População LGBTQIAPN+

A população LGBTQIAPN+ enfrenta, frequentemente, maiores desafios relacionados à saúde mental devido à discriminação, preconceito e exclusão social. Isso pode resultar em maior incidência de ansiedade, depressão, estresse pós-traumático e até pensamentos suicidas.

É importante que os serviços públicos, inclusive os da Justiça Eleitoral, estejam atentos a essas questões e promovam um ambiente acolhedor e respeitoso, que contribua para o bem-estar emocional dessas pessoas.



Violência e Segurança da População LGBTQIAPN+

A população LGBTQIAPN+ historicamente enfrenta altos índices de violência motivada por preconceito e discriminação. Essa violência pode ocorrer em diferentes ambientes, incluindo o familiar, escolar, no trabalho, nas ruas e até mesmo em instituições públicas. Formas comuns de violência contra pessoas LGBTQIAPN+ incluem:

- ✱ **Violência física e psicológica:** agressões, ameaças, humilhações e isolamento social.
- ✱ **Violência institucional:** quando órgãos públicos ou privados negam direitos, atendimento adequado ou tratam com preconceito.
- ✱ **Discriminação no ambiente de trabalho:** assédio moral, sexual, demissão ou dificuldade para acessar oportunidades.
- ✱ **Violência doméstica:** pessoas LGBTQIAPN+ também podem ser vítimas de abuso no próprio lar, muitas vezes sem ter a quem recorrer.
- ✱ **Crimes de ódio:** assassinatos motivados exclusivamente pela orientação sexual ou identidade de gênero, conhecidos como transfobia e homofobia.



Garantir a segurança e o acolhimento dessas pessoas é responsabilidade de todos, incluindo a Justiça Eleitoral, que deve ser um ambiente seguro e inclusivo.



Apoio Comunitário e Familiar para Pessoas LGBTQIAPN+

O apoio comunitário e familiar é fundamental para a saúde emocional, o bem-estar e a inclusão social das pessoas LGBTQIAPN+. O ambiente de acolhimento pode fazer toda a diferença na superação das dificuldades enfrentadas, promovendo segurança, autoestima e fortalecimento da identidade.

Importância do apoio familiar:

- ✱ **Aceitação e respeito:** Quando familiares acolhem e respeitam a identidade de gênero e a orientação sexual de seus membros LGBTQIAPN+, ajudam a
- ✱ diminuir o risco de doenças emocionais, como depressão, ansiedade e suicídio, que são estatisticamente maiores nesta população.
- ✱ **Diálogo aberto:** Criar espaços para conversas sinceras e sem julgamentos permite que as pessoas se sintam compreendidas e apoiadas.
- ✱ **Informação e educação:** Muitas vezes o preconceito vem da falta de conhecimento; por isso, informar-se sobre a diversidade é um passo essencial para a transformação de atitudes.



O papel do apoio comunitário:

- ✱ **Redes de suporte:** Grupos, associações, ONGs e coletivos LGBTQIAPN+ oferecem acolhimento, orientação, proteção e um sentido de pertencimento.
- ✱ **Espaços seguros:** Esses ambientes promovem a troca de experiências e fortalecem a luta contra a discriminação e exclusão.
- ✱ **Promoção da cidadania:** A comunidade organizada atua na defesa dos direitos humanos e na conscientização da sociedade sobre a importância da diversidade.



DENUNCIE!



Caso presencie ou sofra qualquer forma de preconceito, violência ou discriminação, é possível denunciar. Veja alguns canais disponíveis:

* **Disque 100** – Atendimento gratuito, sigiloso e 24h por dia.

* **Gerência LGBT da SEMUDH/AL**

- Presencial: Rua Joaquim Nabuco, Farol, Maceió.
- E-mail e WhatsApp: disponíveis no site da SEMUDH.

* **Ministério Público de Alagoas**

- Telefone: (82) 2122-3512
- E-mail: ouvidoria@mpal.mp.br
- Endereço: Rua Dr. Pedro Jorge Melo e Silva, nº 79, 1º andar, Poço.

* **Disque Denúncia AL (181)**

- Site: disquedenuncia.seguranca.al.gov.br
- Aplicativo: Disque-Denúncia AL



BORA SABER MAIS?

* DOCUMENTÁRIOS/FILMES/SÉRIES

- * A garota dinamarquesa
- * A morte e vida de Marsha P. Johnson
- * A revolta de Stonewall
- * Hoje eu quero voltar sozinho
- * Laerte-se
- * Meninos não choram
- * XXY
- * Milk: A Voz da Igualdade
- * Manhãs de Setembro
- * Paris is burning
- * Pose
- * Revelação
- * Tomboy
- * Transamérica



* LIVROS

- * **Sobre a Terra Somos Belos por um Instante** – Ocean Vuong
- * **O Quarto de Giovanni** – James Baldwin
- * **Ricardo e Vânia** – Chico Felitti
- * **Redemoinho em Dia Quente** – Jarid Arraes
- * **Enquanto Eu Não Te Encontro** – Pedro Rhuas
- * **Corpos Secos** – Vários autores
- * **Minha Querida Sputnik** – Haruki Murakami
- * **O Beijo do Rio** – Stefano Volp
- * **É Assim que Se Perde a Guerra do Tempo** – Amal El-Mohtar e Max Gladstone
- * **A Gente Dá Certo** – Pedro Poeira

