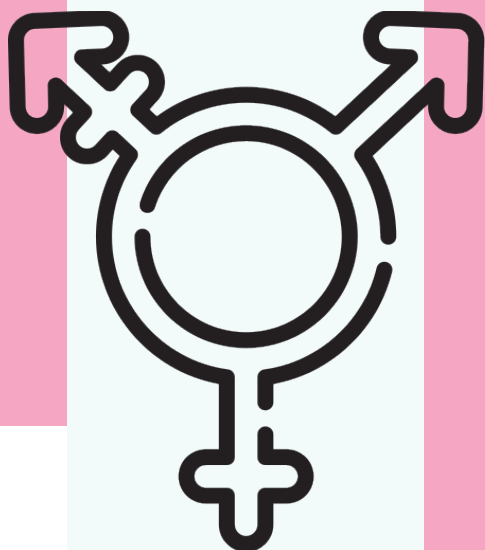


PROTOCOLO OPERACIONAL PADRÃO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO À POPULAÇÃO REFUGIADA E MIGRANTE TRANS E TRAVESTI NA CIDADE DE SÃO PAULO



Realização



**UNHCR
ACNUR**

Agência da ONU para Refugiados



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
DIREITOS HUMANOS
E CIDADANIA

Sumário

AGRADECIMENTO	2
INTRODUÇÃO	2
OBJETIVO	2
ESPAÇO SEGURO DE ATENDIMENTO A PESSOAS TRANS E TRAVESTIS	3
O que devemos ter em conta?.....	3
O que podemos fazer?	4
A QUE SITUAÇÕES DEVEMOS ESTAR ATENTAS(OS)?	5
Exploração sexual	5
Acesso aos serviços públicos	6
REDE DE REFERENCIAMENTO DE PESSOAS REFUGIADAS E MIGRANTES TRANS E TRAVESTIS.....	7
Saúde.....	7
Centros de Referência	8
Serviços de Proteção	10
GLOSSÁRIO	12
REFERÊNCIAS	15
FICHA TÉCNICA	16



Site: www.acnur.org.br

Instagram: @ACNURBrasil

Facebook: ACNURPortugues

Twitter: @acnurbrasil

LinkedIn /company/acnurportugues



Site: www.capital.sp.gov.br

Instagram: @prefsp

Facebook: /PrefSP

Twitter: @prefsp

LinkedIn /company/cidade-de-sao-paulo

AGRADECIMENTOS

Este Protocolo Operacional Padrão foi elaborado a partir de capacitações realizadas em dezembro de 2019 pelo Escritório do ACNUR em São Paulo, com o apoio de Valéria Rodrigues, presidente do Instituto Nice, e Abigaill Santos, coordenadora do Programa Transcidadania da Prefeitura de São Paulo. Os conteúdos apontados neste documento dialogam com sugestões e orientações compartilhadas durante as capacitações feitas com as equipes da Caritas Arquidiocesana de São Paulo e do SOS Aldeias Infantis, organizações parceiras do ACNUR, e também com mulheres imigrantes acolhidas no CAEMI - Centro de Acolhida Especial para Mulheres Imigrantes. À Valéria e à Abigaill, nossos sinceros agradecimentos pela generosidade em compartilhar suas experiências e recomendações.

INTRODUÇÃO

A orientação sexual e a identidade gênero integram a dignidade e humanidade de cada pessoa e não devem ser motivo de discriminação ou abuso. Todas as pessoas, independentemente da orientação sexual ou identidade de gênero, têm o direito de desfrutar plenamente de todos os direitos humanos. O argumento em favor da extensão dos mesmos direitos a pessoas transexuais e travestis como aqueles de que gozam os demais sujeitos de direitos baseia-se em dois princípios fundamentais que sustentam o Direito Internacional dos Direitos Humanos: igualdade e não discriminação. A proteção das pessoas trans e travestis exige, portanto, a garantia de acesso pleno, em igualdade de oportunidades, a todos os direitos fundamentais, incluindo saúde, educação, trabalho, segurança, cultura, dentre outros. Partindo-se desses dois princípios, é possível, ainda, sintetizar cinco obrigações centrais decorrentes do direito de pessoas trans e travestis de gozar da proteção assegurada pelo regime internacional dos direitos humanos: proteção contra a violência transfóbica; prevenção de tortura e tratamentos cruéis, desumanos e degradantes; descriminalização da transexualidade e travestilidade; proibição da discriminação baseada em identidade de gênero; garantia de respeito à liberdade de expressão, associação e reunião pacífica por parte de pessoas trans e travestis.

OBJETIVO

Solicitantes de refúgio, pessoas refugiadas, apátridas, deslocadas e migrantes trans e travestis enfrentam, em todas as fases do ciclo de deslocamento, uma série complexa de dificuldades e ameaças. Entre essas dificuldades e ameaças estão discriminação, preconceito, violência, dificuldade de acesso a serviços humanitários e barreiras para articular suas necessidades de proteção. Nesse sentido, torna-se essencial fomentar esforços para a disseminação de informações e criação de Espaços Seguros que visem melhorar a proteção que pessoas trans e travestis recebem nos países de acolhida e de refúgio. Este material se destina, portanto, a apresentar informações e propostas de abordagem ao atendimento humanizado à população trans e travesti refugiada e migrante.

ESPAÇO SEGURO DE ATENDIMENTO A PESSOAS TRANS E TRAVESTIS

O que devemos ter em conta?

Pessoas refugiadas e migrantes trans e travestis são, em sua maioria, duplamente marginalizadas como “estrangeiras” e por conta de sua identidade e/ou expressão de gênero. Isto inclui dificuldade de acesso à moradia segura, a emprego, a serviços de saúde e oportunidades de ensino e educação, e exposição agravada a extorsão, exploração e violência por parte de redes e serviços locais, ou mesmo por outras pessoas refugiadas e migrantes com as quais convivem em centros de acolhida e de atendimento. O isolamento extremo e a marginalização generalizada agravam sua vulnerabilidade e demandam, portanto, intervenções que levem em consideração suas necessidades específicas por proteção e apoio.

Em decorrência de todas essas camadas de vulnerabilidade às quais as pessoas refugiadas e migrantes trans e travestis estão submetidas, elas podem estar mais propensas a:

- Não possuir a linguagem ou capacidade necessária para expressar sua identidade e comunicar suas experiências.
- Enfrentar um possível abuso ou rejeição por suas famílias, o que pode acarretar dificuldade de construir vínculos de confiança.
- É mais provável que tenham sofrido agressão física ou sexual que outras pessoas migrantes ou refugiadas
- Elas geralmente não podem viver abertamente em suas comunidades.
- Experimentar isolamento, solidão, desamparo, depressão e falta de acesso à informação.

E a enfrentar as seguintes dificuldades:

- Podem desconfiar das autoridades devido à histórico de perseguição pela polícia ou outras instâncias oficiais.
- Talvez acreditem que a divulgação de sua identidade possa resultar em proibição de reassentamento/ interiorização ou que seus casos sejam retardados.
- Elas podem evitar ir ao médico, temer abuso por parte de profissionais de saúde ou a perda de confidencialidade.
- Elas podem temer que suas famílias e comunidades conheçam informações privadas, incluindo sua identidade de gênero e/ou orientação sexual, se revelarem sua condição às organizações.
- Elas podem temer que trabalhadoras(es) humanitárias(os) as discriminem ou façam suposições sobre elas.
- Ao chegarem em uma nova cidade, podem não contar com o apoio da comunidade de acolhida e podem se sentir isoladas ou separadas de outras pessoas da mesma origem étnica ou nacionalidade.

O que podemos fazer?

O Brasil não criminaliza pessoas trans ou travestis por expressarem seu gênero. No entanto, apesar da Constituição Federal Brasileira proteger todas as pessoas contra qualquer forma de discriminação, a transfobia ainda é uma realidade no país. Portanto, convidar pessoas refugiadas e migrantes trans ou travestis a expressar livremente sua identidade de gênero é fundamental para fornecer assistência de forma eficaz. É fundamental também garantir que essas pessoas sejam apoiadas para alcançar soluções de integração local abrangentes e mais adequadas ao seu perfil. Muitas vezes essas pessoas podem ter medo de informar que são LGBTI por temerem discriminação, quebra de confidencialidade, ou que lhes seja vedada a obtenção de auxílios.

Por vezes, uma instituição ou local pode ter a reputação de não ser acolhedor devido à experiência de uma ou mais pessoas refugiadas ou migrantes LGBTI. Por este motivo, é necessário um grande esforço de divulgação e visibilidade para incentivar o acesso desta população a um atendimento sensível e que ofereça apoio no acesso a políticas públicas e soluções de integração local.

Um dos pontos mais importantes para se obter confiança é garantir a confidencialidade. As pessoas trans e travestis refugiadas e migrantes devem ter a certeza de que não terão suas informações privadas replicadas ou divulgadas a membros da família, comunidade ou rede local sem o seu consentimento prévio, livre e informado.

O que podemos fazer como equipe para oferecer um atendimento acolhedor?

- Estar familiarizada(o) com questões, nomenclaturas e serviços relacionados às pessoas trans e travestis.
- Durante a sua introdução, mencione que as pessoas são livres para falar com você sobre qualquer assunto.
- Perguntar se a pessoa tem um nome social e se prefere ser chamado por ele.
- Incluir a opção de indicar nome social no sistema de registro da organização. Neste caso, deve-se sempre lembrar de perguntar se a pessoa faz uso do mesmo nome que consta em sua documentação, ou se prefere ser chamada(o) por outro nome social ou apelido.
- Evitar usar pronomes e outros termos que indicam gênero binário quando estiver falando com a pessoa pela primeira vez, já que não é possível adivinhar a identidade de gênero de alguém apenas a partir do nome, aparência ou de maneirismos de linguagem.
- Usar os termos que as pessoas usam para descrever a si mesmas e a suas(seus) parceiras(os). Por exemplo, se alguém se chamar de “gay”, não use o termo “trans” ou “travesti”.
- Utilizar a flexão correta de gênero, de acordo com a preferência da pessoa atendida, ao se comunicar com ela.
- Garanta que as reuniões não sejam apressadas ou interrompidas. Dê à pessoa a sua total atenção e garanta que reconhece as suas questões e preocupações de forma positiva e solidária.

O que podemos fazer como organização para tornar o ambiente um espaço mais seguro?

- Possua pôsteres que sinalizem que o local é seguro para pessoas LGBTI no ambiente de escuta.
- Forneça materiais informativos.
- Publique informações de apoio à causa LGBTI no site da sua organização.
- Mencione a posição de sua organização sobre direitos humanos das pessoas LGBTI, dentre outras, durante as apresentações da reunião.
- Quando apropriado e relevante, publique itens que identifiquem o espaço como amigável, como bandeiras de arco-íris, triângulos rosa, outros símbolos ou sinais de espaço seguro. Contudo, lembre-se de que há muitos lugares onde as pessoas LGBTI não reconhecem esses símbolos, e, por esse motivo, sua utilidade pode ser limitada. Você deve verificar com pessoas e organizações LGBTI se existem outros símbolos ou linguagens (escritos ou falados) ou outros mecanismos que possam ser úteis em outros contextos.
- Indique o uso do banheiro de acordo com a identidade gênero da pessoa, e não com o sexo de nascimento. Inclua também placas de espaço seguro nos banheiros.
- Ofereça funcionários de outro gênero, quando apropriado e quando solicitado pela pessoa atendida.
- Peça às pessoas LGBTI que forneçam opiniões sobre os serviços e suporte que considerariam mais úteis e garanta que sua organização tenha um processo de queixas para denunciar abuso ou discriminação.
- Engaje organizações da sociedade civil e ONGs na indicação de pessoas LGBTI que são motivo de preocupação para sua organização e consultoria em programas. O que podemos fazer como organização para ajudar a equipe a prestar melhores cuidados a essa população?
- Se possível, forneça um número de telefone (hotline) confidencial e anônimo para as pessoas LGBTI.

Engaje organizações, coletivos e grupos especializados na temática LGBTI e trans e travesti na rede parceira de sua instituição.

A QUE SITUAÇÕES DEVEMOS ESTAR ATENTAS(OS)?

Exploração sexual

A exploração sexual é definida pelas Nações Unidas como “qualquer tentativa ou abuso efetivo de uma posição de vulnerabilidade, poder diferencial ou confiança, para propósitos sexuais, incluindo, mas não limitado a lucros monetários, sociais ou políticos da exploração sexual de outrem¹”.

Pessoas refugiadas e migrantes trans e travestis sofrem formas diversas de discriminação baseada em gênero, o que dificulta enormemente a sua integração local, o acesso a oportunidades de emprego formal e a sua estabilização financeira. Sem conseguir empregos formais estáveis ou outras formas seguras de geração de renda, a prostituição não raro se apresenta como a forma mais acessível de subsistência, o que torna essa população mais vulnerável a redes de exploração sexual.

¹NAÇÕES UNIDAS. Secretariat. Secretary-General's Bulletin: Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse (ST/SGB/2003/13). Nova York, 9 de outubro de 2003. Disponível em: <https://www.unhcr.org/protection/operations/405ac6614/secretary-generals-bulletin-special-measures-protection-sexual-exploitation.html>, acesso em 10 de maio de 2020.

O que pode ser feito quando percebo que uma pessoa é sobrevivente de contexto de exploração sexual?

- Realizar uma escuta atenta e livre de preconceitos.
- Recomendar medidas de redução de danos à saúde, como:
- Orientar sobre locais de distribuição gratuita de preservativos;
- Orientar sobre locais e métodos de prevenção e tratamento para IST, HIV, e de acesso a PreP HIV.
- Orientar quanto aos riscos da injeção de silicone industrial em relação à saúde, ao endividamento e à segurança.
- Orientar sobre os riscos à segurança decorrentes de endividamento com cafetinas(ões).
- Consultar sobre o desejo de abrigo em casas de acolhimento e informar sobre possibilidades existentes na rede local.
- Consultar sobre interesse em acessar cursos de capacitação profissional, de idioma ou outros.
- Mapear instituições e programas de empregabilidade específicos para pessoas trans e travestis.

Acesso a serviços públicos

Refugiadas(os) e migrantes trans e travestis frequentemente são vítimas de discriminação quando acessam habitação, emprego, saúde, serviços assistenciais e psicossociais, dentre outros serviços públicos. Por falta de informações sobre os seus direitos no país de acolhida ou por medo de sofrer algum tipo de discriminação durante o atendimento, acessar serviços públicos torna-se um desafio ainda maior para essa população.

O que pode ser feito para aumentar o acesso desta população aos serviços públicos?

- Capacitar e informar a população refugiada e migrante trans e travesti sobre seus direitos no país.
- Informar sobre o direito e os procedimentos necessários para a inserção de nome social em sua documentação, bem como sobre trâmites necessários para alteração de nome e gênero.
- Perguntar sobre o desejo de realizar tratamento de saúde especializado (e.g. hormonização) e indicar centros de saúde referência para o tema.
- Informar sobre os programas sociais e de assistência dos governos municipal, estadual e federal nos quais essa população possa ser inserida.
- Informar, apresentar e referenciar para redes de apoio especializadas na temática LGBTI e/ou trans e travesti.

REDE DE REFERENCIAMENTO DE PESSOAS REFUGIADAS E MIGRANTES TRANS E TRAVESTIS

O mapeamento de instituições parceiras e de Espaços Seguros e de Apoio a pessoas refugiadas e migrantes LGBTI é essencial para se conhecer os serviços disponíveis e referenciar esta população de maneira confiável e segura, quando necessário. Nesse sentido, abaixo elenca-se rol não excludente de instituições e serviços úteis no atendimento a pessoas trans e travestis em situação de refúgio ou migração:

Saúde

UBS Santa Cecília - Humberto Pascale

Unidade Básica de Saúde referência no tema. É uma das portas de entrada para encaminhamento para tratamentos de saúde especializados para a população trans e travesti em São Paulo.

R. Vitorino Carmilo, 599

Telefone: (11) 3666-2034

Ambulatório de Saúde Integral para Travestis Transexuais

O serviço tem por objetivo atender travestis e transexuais de forma integral. Os principais procedimentos oferecidos pelo ambulatório são acolhimento, avaliação médica, endocrinológica, proctológica, fonoaudiológica e de Saúde Mental. O ambulatório atende todos os dias, das 8h às 20h, para pacientes previamente agendadas(os). Para informações, basta ligar nos telefones abaixo das 8h às 11h para agendamentos ou reagendamentos de consultas.

Rua Santa Cruz, 81 Vila Mariana, São Paulo, SP

Telefone : (11) 5087-9833 / (11) 5087 - 9984

AMTIGOS - Ambulatório Transdisciplinar de Identidade de Gênero e Orientação Sexual

O AMTIGOS, estabelecido em janeiro de 2010, atende e acompanha transexuais, seguindo orientações propostas pela WPATH (World Professional Association for Transgender Health) e adaptadas para a realidade brasileira.

Serviço de Psicoterapia do IPq-HCFMUSP, localizado na Rua Dr. Ovídio Pires de Campos, 785 no 4º andar do Instituto.

O agendamento pode ser feito por e-mail: antigos.ipq@hc.fm.usp.br

ProSol - Programa em Psiquiatria Social e Cultural

Instituto de Psiquiatria, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

Programa de Assistência Psiquiátrica e Manejo do Cuidado em Saúde Mental.

R. Dr. Ovídio Pires de Campos, 785 - Cerqueira César

Telefone: (11) 2661-0000

Instituto Cultural Barong

O Barong desenvolve projetos com apoio público ou privado para a implementação da promoção da saúde sexual e reprodutiva de Travestis e Transexuais, incluindo informações sobre seus direitos sociais, prevenção à homofobia, sexualidade, autocuidado, prevenção de gravidez não planejada e de infecções sexualmente transmissíveis (IST), incluindo aids, hepatites e HPV, alcoolismo, câncer de próstata, etc.

Rua Tavares Bastos, 793 – Sala 04, Vila Pompéia

Telefone: (11) 3081-8406 / (11) 96636-3897 das 10h às 18h de segunda à sexta

Centros de Referência

CRD - Centro de Referência da Diversidade

Busca promover apoio e acolhida social a profissionais do sexo, homossexuais, travestis e transexuais em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Realiza encaminhamentos para outros projetos, como o Transcidadania.

Endereço: Rua Major Sertório, 292 – Vila Buarque

Telefone: 3151-5783/ 3151-5786/ 3129-7764

Centro de Cidadania LGBTI

Os três Centros de Cidadania LGBTI (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulher Transexual, Homem Trans e Intersexual) desenvolvem ações permanentes de combate à LGBTfobia e respeito à diversidade sexual. Fazem atendimento a vítimas de violência, preconceito e discriminação; e prestação de apoio jurídico, psicológico e de serviço social, com acompanhamento para realização de boletins de ocorrência e demais orientações. Para além dos atendimentos à população, promovem também suporte e apoio aos serviços públicos municipais da região central, por meio de mediação de conflitos, palestras e sensibilização de servidores; e realização de debates, palestras e seminários.

Centro de Cidadania LGBTI Laura Vermont (Zona Leste)

Avenida Nordestina, 496 – São Miguel Paulista

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Telefone: (11) 2032-3737

centrolgbleste@prefeitura.sp.gov.br

Centro de Cidadania LGBTI Luana Barbosa dos Reis (Zona Norte)

Praça Centenário, 43 - Casa Verde

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Telefone: (11) 3951-1090

centrolgbtnorte@prefeitura.sp.gov.br

Centro de Cidadania LGBTI Edson Neris (Zona Sul)

Rua Conde de Itu, 673 - Santo Amaro- São Paulo-SP

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Telefone: (11) 5523-0413 / 5523-2772

centrolgbtsul@prefeitura.sp.gov.br

CAE Florescer

Centro de Acolhida Especial para Mulheres Transexuais e Travestis que necessitem de proteção, referenciado no Centro Pop Santa Cecília.

Rua Prates, 1101A - Bom Retiro

Telefone: 3228-0502

CASA 1 - Centro de Cultura e Acolhimento LGBT

ONG que possui atendimento em três frentes: (i) Acolhimento, com república de acolhida para pessoas LGBT (lésbicas, gays, bissexuais e transgêneros) expulsas de casa por suas orientações afetivas sexuais e identidades de gênero; o Galpão Casa 1, centro cultural que conta com atividades culturais e educativas; a Clínica Social Casa 1, que conta com atendimentos psicoterápicos, atendimentos médicos pontuais e terapias complementares, sempre com perspectivas humanizadas e com foco na promoção de saúde mental, em especial da comunidade LGBT.

Rua Condessa de São Joaquim, 277

Galpão Casa 1 - Rua Adoniran Barbosa 151, Bela Vista - São Paulo

Segunda a domingo, das 10h às 22h

Programa Transcidadania

Projeto Reinserção Social Transcidadania da Prefeitura de São Paulo destinado a promover os direitos humanos e a cidadania e oferecer condições e trajetórias de recuperação de oportunidades de vida para travestis e transexuais em situação de vulnerabilidade social. O programa possui como dimensão estruturante a oferta de condições de autonomia financeira, por meio da transferência de renda condicionada à execução de atividades relacionadas à conclusão da escolaridade básica, preparação para o mundo do trabalho e formação profissional, formação cidadã. À essas ações soma-se um exercício de aperfeiçoamento institucional, no que

tange à preparação de serviços e equipamentos públicos para atendimento qualificado e humanizado.

Requisito para encaminhamento: não ter Ensino Médio completo. O encaminhamento pode ser realizado através do CATE Rio Branco. Para saber mais informações sobre o Programa Transcidadania, vá a um dos Centros de Cidadania LGBTI.

Transempregos

É um portal gratuito que oferece oportunidades de empregos, enviadas por empresas parceiras, direto para o portal com o intuito de priorizar a contratação de uma pessoa trans para a vaga. A este trabalho também se somam as capacitações e consultorias para empresas para construção de um ambiente acolhedor e inclusivo para as pessoas trans.

<https://www.transempregos.org/>

Instituto Nice

OSC LGBT que trabalha na reinserção social, na capacitação profissional, e no resgate e acolhimento de Vítimas de trabalho análogo ao escravo e exploração sexual de mulheres transexuais e travestis. Atendem no Centro de Integração da Cidadania de Francisco Morato (CIC). Neste espaço, atuam nas áreas de assessoramento jurídico e de garantia de direitos, assistência social, reinserção social e profissional em parceria com o PAT e com o Ministério Público do Trabalho. Além disso, realizam também de debates, palestras e seminários.

CIC Francisco Morato- Rua Tabatinguera, n ° 45, salas 06 e 07

Atendimento: segunda à sexta das 9h às 16h.

Email: niceinstituto@gmail.com

Aplicativo Dandarah

O aplicativo Dandarah propõe um ecossistema digital para facilitar à população LGBTI se informar, denunciar, registrar, enfrentar e evitar diversas formas de violência às quais essa população está sujeita. Por conta dos altos índices de violência contra a população LGBTI, Dandarah conta com um botão de pânico que, quando acionado, envia imediatamente para cinco pessoas cadastradas pela usuária uma mensagem informando que ele(a) se encontra em situação de risco. O aplicativo também é um canal de informação sobre delegacias e serviços de apoio mais próximos e de locais seguros para LGBTI – tudo com contribuição do usuário, que poderá marcar esses locais no mapa. O aplicativo está disponível, na versão Beta, na Play Store e App Store.

Projeto Purpurina

O Projeto Purpurina faz parte da ONG GPH (Grupo de Pais de LGBTI) e tem como finalidade ajudar jovens LGBTs. Por meio de grupos virtuais, o projeto incentiva a possibilidade de jovens buscarem e viverem suas identidades sexuais e de gênero e estimula a elevação da autoestima; trabalha para reaproximar os filhos de seus pais e familiares; promove a socialização e conhecimento da cultura LGBTI. Faz também o acompanhamento terapêutico e psiquiátrico para jovens LGBTs que precisarem, com profissionais capacitados.

<http://www.gph.org.br/purpurina.asp>

DECRADI - Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância

Órgão ligado à Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo (SSP) que apura denúncias de LGBTfobia, racismo e intolerância religiosa.

Endereço: Rua Brigadeiro Tobias, 527 - 3º andar - Luz

Telefone: 3311-3985/3311-3556

Funcionamento: segunda à sexta, 09h às 19h

Para denúncias ou orientações: decradi@policiacivil.sp.gov.br / (11) 3311-3555

4º Distrito Policial - Consolação

Rua Marquês de Paranaguá, 246

Telefone: (11) 3256-4148

12ª Distrito Policial - Brás

Rua Rio Bonito, 950

Telefone: (11) 2292-353

14ª Distrito Policial - Pinheiros

Rua Deputado Lacerda Franco, 372

Telefone: (11) 3032-1100

As denúncias também podem ser realizadas na delegacia mais próxima do ocorrido ou da residência da vítima/sobrevivente.

Além das delegacias, o site da Secretaria de Segurança Pública (SSP) oferece um campo de registro de Boletim de Ocorrência Eletrônico. Tanto no atendimento presencial quanto no online, é possível registrar o B.O com o nome social e homofobia e transfobia como "Provável Motivação do Crime".

Disque 100

O disque 100 é um serviço telefônico de recebimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias de violação de direitos humanos. Recebe denúncias que envolvam violações de direitos de toda a população, especialmente os Grupos Sociais Vulneráveis, entre eles a população LGBTTT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais). Atua em três níveis: ouve, orienta e registra a denúncia; encaminha a denúncia para a rede de proteção e responsabilização; monitora as providências adotadas para informar a pessoa denunciante sobre o que ocorreu com a denúncia.

Pode ser acessado por meio dos seguintes canais:

- Discagem direta e gratuita do número 100 - Disque 100;
- Aplicativo Proteja Brasil, disponível para download gratuito em aparelhos iOS e Android;

- Ouvidoria Online Clique 100: <http://www.humanizaredes.gov.br/ouvidoria-online/>

O Disque 100 funciona diariamente, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados.

Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Núcleo Especializado de Combate à Discriminação, Racismo e Preconceito.

A Defensoria Pública e seu Núcleo Especializado buscam garantir os direitos da população LGBT e outros grupos vulneráveis, além de combater a discriminação, o racismo e o preconceito. Em caso de discriminação, o Núcleo pode apresentar denúncia administrativa, realizar mediações entre as partes envolvidas, quando há interesse; orientar a vítima sobre procedimentos criminais. Intervém, também, para garantir direitos à comunidade LGBT, como acesso a Centros de Acolhida, Saúde, Educação, quando negados em virtude da orientação sexual ou identidade de gênero.

Além disso, a Defensoria Pública ingressa com ações de indenização por danos morais e materiais, ação de alteração de nome e sexo no registro civil, dentre outras, em favor das pessoas sem recursos financeiros.

Rua Boa Vista, 103 - 10º Andar - Sala 134 - Centro

Telefone: 3101-0155 ramal 137 ou 249

Atendimento: 2ª a 6ª feira das 9h às 17h

Email: nucleo.discriminacao@defensoria.sp.gov.br

Para denunciar o tráfico de pessoas e exploração sexual

Ministério Público do Trabalho

Acesse www.mpt.mp.br e clique em “serviços” e “coleta de denúncias” ou baixe o aplicativo MPT Pardal, disponível para download nas lojas virtuais da apple e google play.

Defensoria Pública da União

drdh.sp@dpu.def.br / etp@dpu.def.br

GLOSSÁRIO

A linguagem usada para descrever características sexuais, orientação sexual e identidade de gênero varia enormemente em todo o mundo. A maioria desses termos é de origem ocidental e termos como “LGBTI” representam conceitos de identidade pessoal que não são universais. Contudo, mesmo não sendo unânimes em muitos países, são usados de forma a identificar características e identidades. Apesar de ser termo abrangente, é importante ressaltar o respeito à autonomia de indivíduos no reconhecimento de suas próprias identidades.

No atendimento às pessoas trans e travestis, é importante conhecer os termos e expressões amplamente utilizados, bem como aqueles especificamente usados no contexto local. Em caso de dúvida, pergunte às pessoas com quem trabalha, às organizações e/ou grupos especializados, ou mesmo às pessoas atendidas.

Como ponto de partida, abaixo estão elencados termos e expressões comumente utilizados para facilitar o entendimento e comunicação de atendentes de pessoas trans e travestis, dentre outras:

LGBTI: Sigla para “lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros e intersex”, também usada como abreviação de “pessoas de sexo, orientação sexual e identidade de gênero diversos”. Algumas pessoas incluem na sigla o termo “queer” e o acrônimo resultante é LGBTIQ. Outras pessoas optam por incluir o termo “assexual” no acrônimo: “LGBTIQA”.

Gênero: Conceito criado para distinguir a dimensão biológica da dimensão social, baseando-se no raciocínio de que há machos e fêmeas na espécie humana, mas, no entanto, a maneira de ser homem e de ser mulher é realizada pela cultura. Pressupõe que os conceitos de homem e de mulher são produtos da realidade social, e não decorrência da anatomia de seus corpos.

Sexo: Conjunto de informações cromossômicas, órgãos genitais, capacidades reprodutivas e características fisiológicas secundárias que distinguem machos e fêmeas. Para alguns autores, sua definição binária decorre também de construções sociais, e não biológicas.

Identidade de gênero: É uma experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo (que pode envolver, por livre escolha, modificação da aparência ou função corporal por meios médicos, cirúrgicos e outros) e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos.

Expressão/apresentação de gênero: Diz respeito a como alguém se expressa, veste ou apresenta através do socialmente reconhecido como tipicamente masculino ou feminino. A expressão ou apresentação de gênero pode manifestar-se por meio de vestuário, acessórios, estilos de cabelo, formas de falar, linguagem corporal, e outros aspectos de escolha na aparência. Algumas pessoas possuem a mesma expressão de gênero durante a vida toda, enquanto outras podem mudar ao longo do tempo ou com base nas circunstâncias.

Gênero binário: Classificação de gênero em duas categorias separadas e opostas, denominadas masculino e feminino. À medida que nosso entendimento sobre gênero avança, fica cada vez mais evidente que gênero é um espectro e que a concepção binária não permite cobrir todas as nuances das experiências vividas de gênero.

Masculinidade/Feminilidade: Possuir qualidades associadas a homens ou mulheres, ou à condição masculina ou feminina, conforme padrões hegemônicos adotados em determinada sociedade, em momentos histórico e social específicos.

Transgênero: Transgênero é um termo usado por algumas pessoas cuja identidade de gênero e/ou expressão de gênero difere(m) daquela geralmente associada ao sexo atribuído no nascimento.

Transsexual: Pessoa que possui uma identidade de gênero diferente do sexo designado no nascimento. Homens e mulheres que se identificam com essa identidade de gênero podem ou não manifestar o desejo de se submeterem a intervenções médico-cirúrgicas para realizarem a adequação dos seus atributos físicos de nascença (inclusive genitais) à sua identidade de gênero constituída.

Travesti: Termo utilizado em países da América Latina, na Espanha e em Portugal para designar pessoas com identidade de gênero diversa do sexo atribuído no nascimento. Por vezes é utilizado como sinônimo de transsexual.

Cisgênero: Pessoa que considera que sua identidade de gênero está em acordo ao sexo atribuído no nascimento.

Orientação sexual: Refere-se à capacidade de cada pessoa de ter uma profunda atração emocional, afetiva ou sexual por indivíduos de gênero diferente, do mesmo gênero ou de mais de um gênero, assim como ter relações íntimas e sexuais com essas pessoas.

Homossexual: É a pessoa que se sente atraída sexual, emocional ou afetivamente por pessoas do mesmo gênero.

Bissexual: É a pessoa que se relaciona afetiva e sexualmente com pessoas de ambos os gêneros.

Assexual: Pessoa que nunca, ou que raramente, sente atração sexual.

Gay: Pessoa do gênero masculino que se sente atraída sexual, emocional ou afetivamente por pessoas do mesmo gênero.

Lésbica: Pessoa do gênero feminino que se sente atraída sexual, emocional ou afetivamente por pessoas do mesmo gênero.

Corpos diádicos: Corpos que apresentam sempre cromossomos 46XX para os ditos femininos e 46XY para os ditos masculinos.

Intersexual: É o termo geral adotado para se referir a uma variedade de condições (genéticas e/ou somáticas) identificadas no nascimento que conformam uma anatomia reprodutiva e sexual não binárias.

Cirurgia de afirmação de gênero: Antes conhecida como cirurgia de redesignação sexual, é o procedimento cirúrgico pelo qual as características sexuais/genitais de nascença de uma pessoa são alteradas para aquelas socialmente associadas ao gênero pelo qual ela se reconhece. É parte, ou não, da transição física de transexuais e transgêneros.

Passabilidade: Termo usado para se referir ao quanto um homem ou uma mulher trans “passam por” um homem ou mulher cisgênero na percepção de outras pessoas.

Drag Queen: Homem que se veste com roupas femininas de forma satírica e extravagante. Geralmente, a performance do gênero feminino ocorre em um ato ou momento delimitado.

Drag King: Mulher que aparece como um homem numa base temporária, podendo ou não ter qualquer expressão masculina em sua vida habitual. Geralmente, a performance do gênero masculino ocorre em um ato ou momento delimitado.

Queer: Termo guarda-chuva utilizado para descrever a performance fluida de quaisquer expressões de gênero e orientação sexual, ou propriamente como uma identidade não-heteronormativa fluida.

Não binário: Refere-se ao gênero que não é masculino ou feminino.

REFERÊNCIAS

ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Cartilha Informativa sobre a Proteção de Pessoas Refugiadas e Solicitantes de Refúgio LGBTI. 2017. Disponível em: https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Cartilha-informativa-sobre-a-prote%C3%A7%C3%A3o-de-pessoas-refugiadas-e-solicitantes-de-ref%C3%BAgio-LGBTI_ACNUR-2017.pdf. Acesso em: 25 de abril de 2020.

ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS; ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA MIGRAÇÕES. El trabajo com personas LGBTI en desplazamiento forzado en contexto humanitario (Módulo 01). Cuaderno de Participante. 2017. Disponível em: <https://www.acnur.org/5ddeb8d04.pdf>

ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Guidelines on International Protection No. 9: Claims to Refugee Status based on Sexual Orientation and/or Gender Identity within the context of Article 1A(2) of the 1951 Convention and/or its 1967 Protocol relating to the Status of Refugees (HCR/GIP/12/01). 2012. Disponível em: <https://www.refworld.org/docid/50348afc2.html>. Acesso em: 03 de maio de 2020.

ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Need to Know Guidance: Working with Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender & Intersex Persons in Forced Displacement. 2011. Disponível em: <https://www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf>. Acesso em: 02 de maio de 2020.

ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Protecting Persons with Diverse Sexual Orientations and Gender Identities: A Global Report on UNHCR's Efforts to Protect Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Intersex Asylum-Seekers and Refugees. 2015. Disponível em: <https://www.refworld.org/docid/566140454.html>. Acesso em: 02 de maio de 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LÉSBICAS, GAYS, BISEXUAIS, TRAVESTIS E TRANSEXUAIS. Manual de Comunicação LGBT: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais. 2009. Disponível em: <https://unaid.org.br/wp-content/uploads/2015/09/Manual-de-Comunica%C3%A7%C3%A3o-LGBT.pdf>. Acesso em: 15 de abril de 2020.

BONOTTO, Alex. Intersexualidade fora da caixa. 14 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.ssexbbo.com/2017/06/intersexualidade-fora-da-caixa/>. Acesso em: 05 de maio de 2020.

NAÇÕES UNIDAS. Secretariat. Secretary-General's Bulletin: Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse (ST/SGB/2003/13). Nova York, 9 de outubro de 2003. Disponível em: <https://www.unhcr.org/protection/operations/405ac6614/secretary-generals-bulletin-special-measures-protection-sexual-exploitation.html>, acesso em 10 de maio de 2020.

RED REGIONAL DE PROTECCIÓN DE PERSONAS LGBTI+ REFUGIADAS, SOLICITANTES DE ASILO Y MIGRANTES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Sin Fronteras: un mundo de diversidad(es). 2020. Disponível em: <https://caribefirmativo.lgbt/wp-content/uploads/2020/04/Sin-fronteras-Gu%C3%ADa-para-funcionarios.pdf>. Acesso em: 20 de abril de 2020.

ROXIE, Marilyn. O que é gênero queer. Salvador: Coletivo Safira. 2013. Disponível em: <https://we.riseup.net/assets/138108/O%20que%20%C3%A9%20g%C3%AAnero%20queer.pdf>. Acesso em: 04 de maio de 2020.

FICHA TÉCNICA

Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR)

Jose Egas - Representante ACNUR Brasil

Federico Martinez – Vice-Representante ACNUR Brasil

Maria Beatriz Bonna Nogueira - Chefe do Escritório de Campo do ACNUR em São Paulo

Sílvia Corradi Sander – Associada de Proteção do Escritório de Campo do ACNUR em São Paulo

Prefeitura Municipal de São Paulo

Ana Claudia Carletto - Secretária Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo

Juliana Felicidade Armede - Secretária Adjunta de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo

Ricardo Luiz Dias - Coordenação de Políticas para pessoas LGBTI de São Paulo

Abigaill Santos Souza – Coordenação do Programa Transcidadania de São Paulo

Ana Elizabeth Leon Gonzalez - Representante da Coordenação de Políticas para Imigrantes e Promoção do Trabalho Decente

Preparação e revisão técnica:

Sílvia Corradi Sander - Associada de Proteção do ACNUR Brasil

Lyvia Rodrigues Barbosa – Assistente Sênior de Proteção do ACNUR Brasil

William Torres Laureano Da Rosa – Assistente Sênior de Elegibilidade do ACNUR Brasil

Bruna Svetlic - Assessora na Coordenação de Políticas para pessoas LGBTI de São Paulo

Diagramação

Victoria Monti Huguency - Assistente Sênior de Informação Pública do ACNUR Brasil