

Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra de Estado do Turismo

Daniela Mote de Souza Carneiro

**Secretária Nacional de Qualidade,
Competitividade e Inovação e Turismo - Interina**

Débora Vieira Barboza

Ministro de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania

Silvio Luiz de Almeida

Secretária Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+

Symmy Larrat

Coordenação-Geral

Rafaela Lehmann

Coordenação Técnica, Redação e Revisão

Laís Campelo

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

A Lei Geral do Turismo (Lei 11.771, de 2008) prevê como um objetivo da Política Nacional de Turismo democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral. Além disso, a Lei impõe que o Plano Nacional de Turismo deve promover a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado interno.

Para isso, o Ministério promove ações de Turismo Responsável, que, em uma abordagem ampla, acolhe a defesa e o desenvolvimento de temas como ética e responsabilidade social, proteção dos direitos de crianças e adolescentes no turismo, acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, respeito às diferenças de gênero, geração, raça e etnia, respeito ao meio ambiente e a manutenção e valorização das culturas locais, além de maior participação das comunidades receptoras na definição das políticas de desenvolvimento do turismo e no acesso a esse mercado.

O presente guia é fruto de uma parceria entre o Ministério do Turismo e o Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania.

Para que cada um desses grupos seja bem atendido ao viajar, foram formulados guias de bolso destinados a orientar prestadores de serviços turísticos.

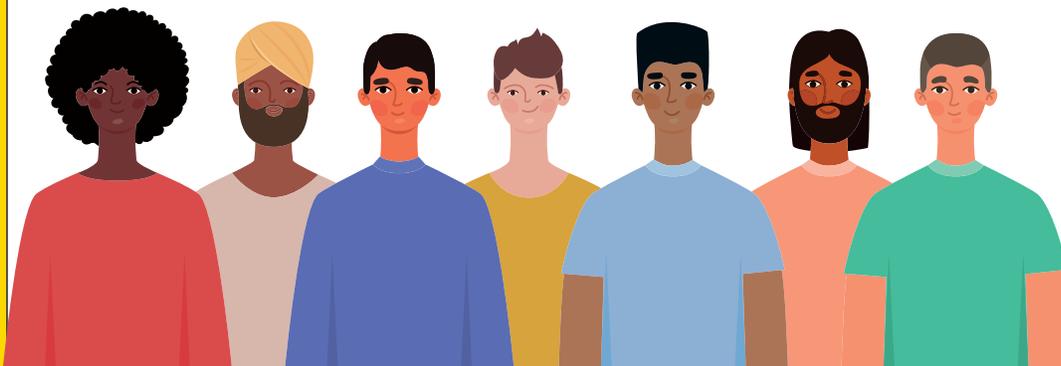
Sumário

Legalidade e discriminação	05
Conceitos Básicos	08
O que é identidade de gênero?	09
O que é orientação sexual?	15
LGBTQIAfobia	21
Dicas para atender bem	23

O que é identidade de gênero?



Identidade de gênero diz respeito a vivência interna e individual sobre como a pessoa se reconhece em relação ao gênero, podendo ser no padrão binário (masculino e feminino), não binário ou de gênero fluido. As expressões de gênero são construções sociais e se manifestam de diferentes formas de acordo com cada cultura. Elas envolvem padrões de vestimenta, acessórios, papéis socioeconômicos, dentre outros aspectos.



Conceitos importantes



Designação pela qual a pessoa travesti, transexual e não binária se identifica e é socialmente reconhecida.

Cisgênero

Pessoa que se identifica, em todos os aspectos, com o gênero atribuído no nascimento.

Não Binária

Pessoa que não se identifica com o gênero masculino ou feminino.

Transgênero

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

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.

Intersexo

Pessoas que apresentam qualquer variação de caracteres sexuais incluindo cromossomos, gônadas e/ou órgãos genitais que dificultam a determinação do indivíduo como totalmente feminino ou masculino. Essa variação pode envolver ambiguidades genitais, ou não, além da combinação de fatores genéticos, hormonais e variações cromossômicas diferentes de 46XX e 46XY.

Mulher trans

Toda pessoa que reivindica o reconhecimento como mulher. É a pessoa do gênero feminino, embora tenha sido designada como pertencente ao sexo/gênero masculino ao nascer. Muitas fazem uso de hormonioterapias, aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, porém, vale ressaltar que isso não é regra para todas.

Homem trans/transexual

Toda pessoa que reivindica o reconhecimento como homem. É a pessoa do gênero masculino, embora tenha sido designada como pertencente ao sexo/gênero feminino ao nascer. Muitos fazem uso de hormonioterapias, aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, porém, vale ressaltar que isso não é regra para todos.

Travestis

Uma construção de gênero feminino oposta ao sexo designado no nascimento, seguido de uma construção física, que se identifica na vida social, familiar, cultural e interpessoal, através dessa identidade. Muitas modificam seus corpos por meio de hormonioterapias, aplicações de silicone e/ou cirurgias plásticas, porém, vale ressaltar que isso não é regra para todas.

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.



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.

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.



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 atraída exclusivamente por pessoas cisgêneras.

Lésbicas

Mulheres que sentem atração física e sentimentos de amor apenas por outras mulheres.



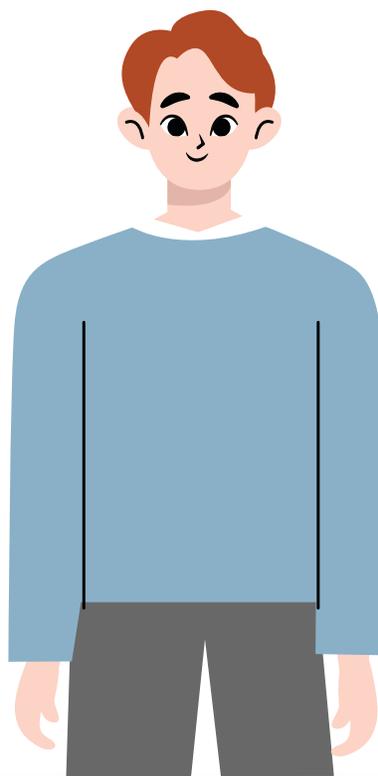
Gays

Homens que sentem atração física e sentimentos de amor apenas por outros homens.



Assexuais

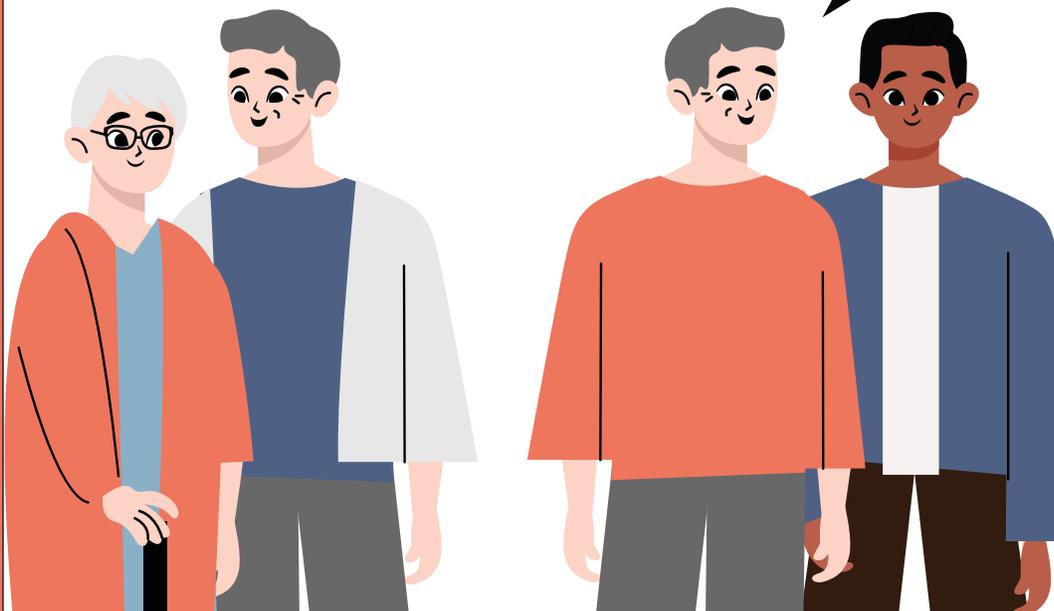
A assexualidade é a falta total, parcial ou condicional de atração sexual por outra pessoa. Contudo, mesmo pessoas assexuais que não sintam atração sexual podem se relacionar romanticamente, independente do gênero.



Bissexuais

Pessoas que se sentem atraídas afetiva e sexualmente tanto por pessoas independente de sua identidade de gênero (que pode ser 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



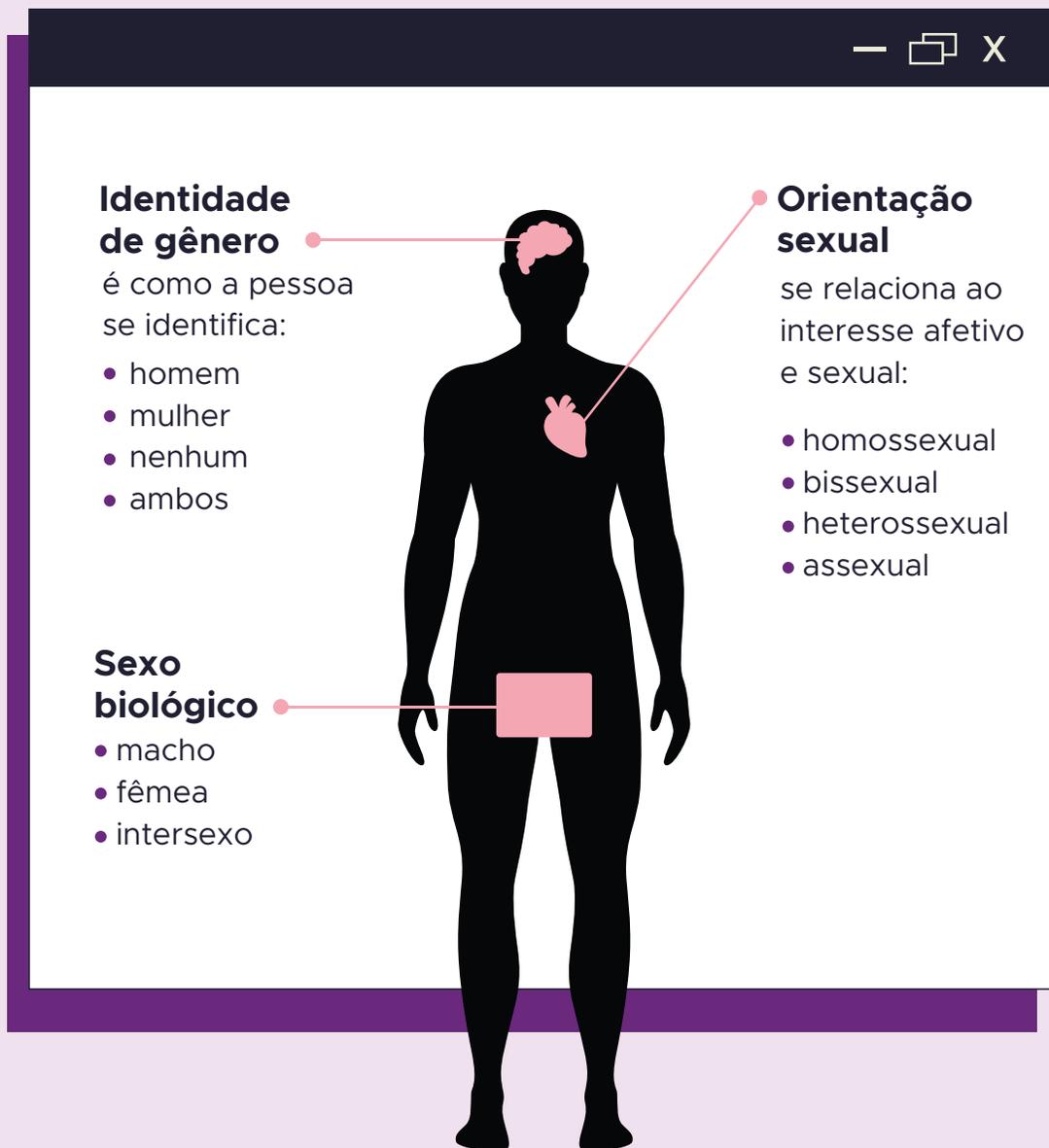
LGBTQIAfobia:



A LGBTQIAfobia é o preconceito em virtude da identidade de gênero ou orientação sexual. É todo e qualquer tipo de intolerância e violência direcionada às pessoas LGBTQIA+ em razão de sua orientação sexual e/ou identidade de gênero. Ela alcança, além da homofobia: algumas práticas preconceituosas acontecem de forma diferente para as pessoas LGBTQIA+, que passa a ter denominação específica quando ocorrem, por exemplo:

- **Lesbofobia** (preconceito contra lésbicas);
- **Gayfobia/Homofobia** (preconceito contra gays);
- **Bifobia** (preconceito contra bissexuais);
- **Intersexofobia** (preconceito contra intersexos); e
- **Transfobia** (preconceito contra travestis e pessoas trans).

Resumo



Identidade de gênero

é como a pessoa se identifica:

- homem
- mulher
- nenhum
- ambos

Orientação sexual

se relaciona ao interesse afetivo e sexual:

- homossexual
- bissexual
- heterossexual
- assexual

Sexo biológico

- macho
- fêmea
- intersexo

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.

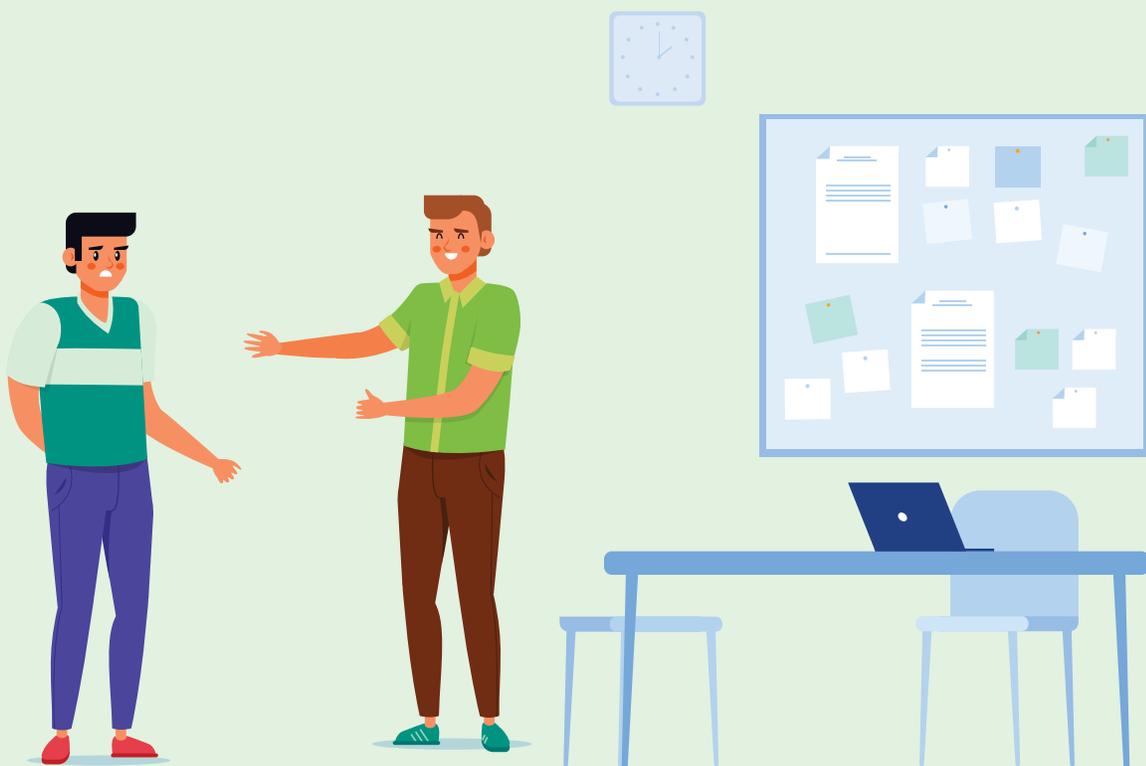
Observações importantes:

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



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 sexualidade é declarada em público. Se você tem amigos ou clientes LGBTQIA+, não divulgue essa informação aos quatro ventos. Se a pessoa é reservada quanto à sua orientação, mantenha um nível de discrição equivalente.



O senhor está pronto para fazer o pedido?

Posso ajudar a senhora em alguma coisa?



Vestimentas das mulheres trans

Infelizmente, ainda é comum a existência de pessoas LGBTQIAfóbicas 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.

Respeite também o uso dos uniformes de acordo com a identidade de gênero, quando ocorrer.



“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.



Como agir em situações de conflito

Para julgar se uma situação que envolve pessoas LGBTQIA+ é inapropriada, aplique as mesmas regras utilizadas com os heterossexuais. Tenha a certeza de que está tratando de maneira igual a outras manifestações de afeto. As regras devem ser permitidas ou proibidas para todas as pessoas. Da mesma forma, com relação a presença dos acompanhantes nos quartos, regras iguais para todos os casos. Cantadas devem ser desestimuladas da mesma forma educada e sistemática, tanto com relação a pessoas LGBTQIA+ quanto a cisgêneras heterossexuais.

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

Ligue em caso de
violação aos direitos
humanos



**MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA**

**MINISTÉRIO DO
TURISMO**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO