

LETRAMENTO EM DIVERSIDADE: PSICOLOGIA SOCIAL E DIÁLOGOS INSTITUCIONAIS SOBRE A POPULAÇÃO LGBTQIAP+

DIVERSITY LITERACY: SOCIAL PSYCHOLOGY AND INSTITUTIONAL DIALOGUES ON THE LGBTQIAP+ POPULATION

Dardânia Fonseca Santos¹

Láise Almeida Santos²

Maria Eduarda Mamede Quadro Santos³

RESUMO

A crescente visibilidade da população LGBTQIAPN+ na sociedade brasileira contrasta com a persistência de práticas discriminatórias nos ambientes de trabalho, evidenciando a necessidade de ações educativas voltadas ao letramento em diversidade no contexto organizacional. Este projeto teve como objetivo promover diálogos formativos sobre diversidade de gênero e sexualidade em uma empresa parceira, por meio de uma intervenção fundamentada nos pressupostos da Psicologia Social. A metodologia compreendeu a aplicação de um formulário diagnóstico para identificar conhecimentos prévios e demandas dos colaboradores, a elaboração de materiais educativos com base nas respostas obtidas e a realização de uma palestra interativa com espaço para diálogo e esclarecimento de dúvidas. A intervenção contou com a participação direta de cinco colaboradores na atividade formativa e com o envolvimento indireto de outros 14 participantes por meio do formulário diagnóstico. Os resultados evidenciaram expressivo engajamento dos participantes, ampla receptividade aos materiais produzidos e discussões relevantes sobre respeito às diferenças e inclusão no ambiente de trabalho. Conclui-se que a ação atingiu seus objetivos ao promover reflexões acerca da diversidade, fortalecer o diálogo entre conhecimento acadêmico e prática organizacional e demonstrar o potencial da Psicologia Social como ferramenta de transformação cultural e incentivo à construção de ambientes laborais mais acolhedores, respeitosos e inclusivos.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia Social; diversidade de gênero; sexualidade; inclusão organizacional; LGBTQIAPN+.

ABSTRACT

The increasing visibility of the LGBTQIAPN+ population in Brazilian society contrasts with the persistence of discriminatory practices in workplace settings, highlighting the need for educational initiatives that promote diversity literacy within institutional contexts. This project aimed to foster educational dialogues on gender diversity and sexuality in a partner company through awareness-raising actions grounded in the principles of Social Psychology. To achieve this objective, the following methodological procedures were adopted: the application of a diagnostic survey among employees to assess prior knowledge and identify specific demands; the development of educational materials (slides and an informational booklet) based on the responses obtained; and the implementation of an interactive lecture with opportunities for participation and clarification of doubts. The intervention lasted approximately two hours, and involved the direct participation of

¹ Graduanda no curso de Psicologia pela Faculdade Católica de Pará de Minas (FAPAM).

² Graduanda no curso de Psicologia pela Faculdade Católica de Pará de Minas (FAPAM).

³ Graduanda no curso de Psicologia pela Faculdade Católica de Pará de Minas (FAPAM).

five employees, while indirectly reaching an additional 14 respondents through the diagnostic survey. The results indicated significant participant engagement, with active contributions throughout the presentation and positive receptiveness to the distributed materials. It is concluded that the intervention achieved its objectives by promoting reflections on diversity, respect, and inclusion in the organizational environment, while demonstrating the potential of Social Psychology as a tool for cultural transformation within institutions.

KEYWORDS: Social Psychology; gender diversity; sexuality; organizational inclusion; LGBTQIAPN+.

1. INTRODUÇÃO

A diversidade sexual e de gênero constitui um dos temas mais relevantes no debate contemporâneo acerca dos direitos humanos, das relações sociais e das práticas institucionais. No contexto brasileiro, embora avanços legais importantes tenham sido conquistados nas últimas décadas, como o reconhecimento de direitos civis da população LGBTQIAP+, ainda persistem desafios significativos relacionados à discriminação, ao preconceito e à exclusão social. Esses fatores se refletem diretamente nos espaços institucionais, nos quais a ausência de preparo institucional e de letramento em diversidade pode comprometer a qualidade do atendimento, a permanência dessa população no mercado de trabalho e a garantia de direitos dessas pessoas.

Sob a perspectiva da Psicologia Social, compreende-se que as relações interpessoais e institucionais são mediadas por construções sociais, crenças e representações que influenciam comportamentos e atitudes. Nesse sentido, a ausência de letramento em diversidade contribui para a manutenção de estigmas e práticas discriminatórias, muitas vezes naturalizadas no cotidiano organizacional. Tal cenário evidencia a necessidade de intervenções que promovam reflexão crítica, desenvolvimento de empatia e qualificação das práticas profissionais.

Diante dessa problemática, o presente projeto, intitulado *“Letramento em diversidade: psicologia social e diálogos institucionais sobre a população LGBTQIAP+”*, propõe a realização de uma ação prática de sensibilização e capacitação de colaboradores de uma instituição parceira, desenvolvida por meio de uma palestra colaborativa voltada à promoção do diálogo sobre diversidade sexual e de gênero no contexto institucional. A ação será desenvolvida em parceria com a Conservel Ltda, sediada em Pará de Minas - MG. A Conservel é uma empresa atuante no setor de terceirização de serviços, desenvolvendo atividades relacionadas à conservação, limpeza e apoio administrativo. Considerando sua atuação direta com colaboradores e atendimento ao público, a empresa constitui um espaço relevante para a discussão de práticas institucionais voltadas à promoção da diversidade, inclusão e bem-estar no ambiente de trabalho. Nesse sentido, o projeto de letramento LGBTQIAPN+ mostra-se pertinente ao contribuir para a construção de relações laborais mais inclusivas, respeitadas e alinhadas às demandas contemporâneas de responsabilidade social e saúde psicossocial no contexto organizacional.

A relevância deste projeto justifica-se não apenas pela necessidade de promover ambientes institucionais mais éticos e acolhedores, mas também pela urgência em combater desigualdades estruturais que impactam diretamente a vida da população LGBTQIAP+. Além disso, a iniciativa busca contribuir para a formação crítica dos estudantes de Psicologia, possibilitando a articulação entre os conhecimentos teóricos desenvolvidos ao longo da graduação e sua aplicação prática em demandas sociais concretas presentes no contexto institucional.

O presente projeto fundamenta-se em referenciais da Psicologia Social crítica e sócio-histórica, articulando discussões sobre representações sociais, relações intergrupais, estigma social e estresse minoritário para compreender os impactos da LGBTfobia nos espaços institucionais. A Psicologia Social oferece um referencial teórico-metodológico consistente para a compreensão dos fenômenos relacionados ao preconceito, à identidade e às relações intergrupais.

Autores como Serge Moscovici (2003), com a Teoria das Representações Sociais, permitem compreender como os grupos constroem e compartilham significados acerca da diversidade, legitimando ou contestando práticas discriminatórias. Henri Tajfel (1981), por sua vez, com a Teoria da Identidade Social, contribui para a análise dos processos de categorização e diferenciação entre grupos, mecanismos centrais na produção e manutenção do preconceito. Erving Goffman (1988), ao elaborar o conceito de estigma, demonstra como atributos considerados socialmente desacreditados são imputados a determinados grupos, com efeitos concretos sobre suas possibilidades de participação social. Gordon Allport (1954), em sua teoria clássica sobre o preconceito, aponta que o contato informado e supervisionado entre grupos distintos constitui uma das estratégias mais eficazes para a redução de atitudes discriminatórias, premissa que fundamenta diretamente as ações de sensibilização propostas neste projeto.

Dessa forma, o trabalho parte da compreensão de que o letramento em diversidade constitui uma ferramenta essencial para a transformação social e para o fortalecimento de práticas institucionais comprometidas com os direitos humanos, promovendo o respeito às diferenças, a inclusão e a dignidade humana nos diversos contextos sociais e laborais. A partir desse entendimento, o projeto tem como objetivo geral contribuir para a construção de um ambiente institucional mais acolhedor, ético e socialmente responsável, alinhado aos princípios dos Direitos Humanos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente no que se refere à redução das desigualdades e à promoção do bem-estar psicossocial no ambiente de trabalho.

2. OBJETIVO

O presente projeto tem como objetivo promover o letramento em diversidade sexual e de gênero junto aos colaboradores da instituição participante, Conservel Ltda., em sua sede em Pará de

Minas - MG, visando a qualificação do atendimento à população LGBTQIAP+. Busca-se desenvolver competências relacionadas à empatia, ao respeito às diferenças e à aplicação adequada de práticas inclusivas no contexto institucional, contribuindo para a redução de comportamentos discriminatórios.

Adicionalmente, pretende-se sensibilizar os participantes quanto à importância da linguagem inclusiva, do reconhecimento do nome social e da garantia de direitos, conforme as diretrizes éticas e legais vigentes. A proposta fundamenta-se nos princípios da Psicologia Social, articulando teoria e prática para promover mudanças significativas nas relações interpessoais e institucionais.

Por fim, o projeto objetiva contribuir para a construção de um ambiente mais acolhedor, ético e socialmente responsável, alinhado aos princípios dos Direitos Humanos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente no que se refere à redução das desigualdades e à promoção da dignidade humana.

Objetivos específicos:

- Compreender conceitos fundamentais relacionados à diversidade sexual e de gênero, incluindo identidade de gênero, orientação sexual e expressão de gênero, no âmbito da Psicologia Social.
- Identificar práticas discriminatórias explícitas e implícitas presentes no contexto institucional, analisando seus impactos nas relações interpessoais e no atendimento à população LGBTQIAP+.
- Desenvolver competências empáticas nos colaboradores, favorecendo atitudes de escuta qualificada, respeito e acolhimento às diferenças.
- Capacitar os participantes para o uso adequado da linguagem inclusiva, promovendo comunicação ética e não discriminatória no ambiente institucional.
- Promover o conhecimento dos direitos da população LGBTQIAP+, com base em legislações, políticas públicas e princípios dos Direitos Humanos.
- Estimular a adoção de práticas institucionais inclusivas, visando a melhoria do atendimento e a equidade no acesso aos serviços.
- Refletir criticamente sobre valores, crenças e atitudes pessoais, relacionando-os às práticas profissionais no contexto organizacional.
- Contribuir para a construção de um ambiente organizacional ético e acolhedor, alinhado aos princípios da dignidade humana e da responsabilidade social.

3. JUSTIFICATIVA

A aplicação desse projeto se justifica pelo fato de que, no contexto das organizações contemporâneas, o letramento em diversidade deixou de ser um "adicional" para se tornar uma competência técnica e comportamental essencial. O despreparo dos colaboradores no atendimento a essa população gera não apenas exclusão social, mas também passivos jurídicos e danos à imagem institucional.

Sob a perspectiva da Psicologia Social, compreende-se que as relações institucionais são mediadas por construções simbólicas compartilhadas, na medida em que a sociedade produz e organiza sentidos sobre a realidade, conforme proposto por Serge Moscovici. Tais representações, quando não problematizadas, contribuem para a naturalização de estigmas sociais, que, conforme analisa Erving Goffman, operam como marcadores de desvalorização e exclusão de determinados grupos.

No que se refere ao contexto brasileiro, ao mesmo tempo em que o país possui uma das legislações mais progressistas do mundo, com o reconhecimento do casamento civil) igualitário e a criminalização da LGBTfobia pelo Supremo Tribunal Federal equiparando-o ao crime de racismo, o Brasil continua liderando rankings globais de violência contra a população LGBTQIAP+. Essa discrepância evidencia que a existência de leis não é suficiente se não houver uma mudança cultural e estrutural nas instituições que atendem a população.

Essa dinâmica pode ser compreendida à luz da teoria das relações intergrupais, na qual Henri Tajfel demonstra como os indivíduos se organizam em grupos sociais, produzindo diferenciações que frequentemente resultam em processos de exclusão e discriminação. Tais processos não se restringem ao plano simbólico, mas produzem efeitos concretos na vida dos sujeitos, gerando sofrimento psíquico e vulnerabilidade social, conforme discutido por Illan Mayer ao abordar o estresse de minorias.

A relevância deste projeto acentua-se diante dos dados do Dossiê de Mortes e Violências contra LGBTI+ no Brasil, que aponta a ocorrência de uma morte violenta a cada 34 horas no país. Somado a isso, o Brasil mantém o estigma de ser o país que mais assassina pessoas trans no mundo há 17 anos. Tais estatísticas não revelam apenas a violência letal, mas um cenário de violência institucional e subnotificação, onde o despreparo no atendimento afasta essa população de direitos básicos. Portanto, promover o letramento dos colaboradores não é apenas uma ação educativa, mas uma medida urgente de proteção à vida e garantia de cidadania.

Por fim, a justificativa está ainda no método quando, diferente de palestras meramente expositivas, opta-se por um workshop participativo e pela construção coletiva de uma cartilha garantindo que o conhecimento não seja imposto, mas construído a partir da realidade local dos colaboradores. O diagnóstico prévio permite que a intervenção ataque "dores" específicas da

instituição, transformando a empatia teórica em práticas de linguagem e comportamento que humanizam o atendimento de forma permanente.

4. METODOLOGIA

A metodologia adotada possui caráter qualitativo, interventivo e aplicado, estruturando-se em etapas que articulam diagnóstico institucional, intervenção educativa e construção coletiva de estratégias práticas voltadas ao letramento em diversidade sexual e de gênero no ambiente de trabalho. O projeto foi desenvolvido em parceria com a Conservel Ltda, sediada em Pará de Minas. A definição dos participantes ocorreu em conjunto com a instituição parceira, priorizando colaboradores de setores diretamente relacionados às dinâmicas institucionais e ao atendimento interpessoal, como Departamento Pessoal, Recursos Humanos e lideranças de equipe.

Inicialmente, realizou-se um diagnóstico pré-intervenção por meio da aplicação de um formulário anônimo aos colaboradores participantes (Anexo I). O instrumento terá como objetivo identificar o nível de conhecimento acerca de temáticas relacionadas à população LGBTQIAPN+, bem como levantar dúvidas, percepções, dificuldades e possíveis manifestações de preconceito presentes nas relações institucionais e no atendimento ao público. Os dados coletados serão analisados qualitativamente, buscando compreender as principais demandas e fragilidades relacionadas ao letramento em diversidade no contexto organizacional.

Na segunda etapa, foi aplicada a intervenção educativa por meio de uma palestra colaborativa com enfoque prático, participativo e reflexivo. A atividade foi conduzida pelas integrantes do grupo, priorizando não apenas a transmissão de conteúdos teóricos, mas também a construção coletiva de reflexões críticas acerca das relações sociais, dos estigmas e das práticas discriminatórias direcionadas à população LGBTQIAPN+. Foram utilizadas dinâmicas de grupo, discussão de situações-problema e atividades voltadas ao desenvolvimento da empatia, da alteridade e da comunicação inclusiva no ambiente institucional.

Além disso, discutiu-se estratégias de acolhimento, uso de linguagem respeitosa, reconhecimento da diversidade e manejo de situações discriminatórias no contexto laboral, buscando contribuir para a qualificação das relações interpessoais, do atendimento ao público e da saúde psicossocial no ambiente de trabalho.

Na terceira etapa, foi elaborada e distribuída uma cartilha educativa construída a partir do formulário diagnóstico, sistematizando os principais pontos de enfoque da ação prática. Este material é de caráter orientador e informativo, contemplando diretrizes práticas relacionadas ao atendimento humanizado, à linguagem inclusiva e ao enfrentamento de práticas discriminatórias, podendo ser utilizado posteriormente pela instituição como instrumento permanente de apoio e sensibilização.

As integrantes do grupo participaram de todas as etapas do projeto, incluindo planejamento, aplicação dos formulários, condução da intervenção, elaboração dos materiais educativos e sistematização dos resultados. Logo, os resultados obtidos e as experiências construídas ao longo do projeto poderão subsidiar futuras ações de conscientização e promoção da diversidade no contexto institucional, fortalecendo o caráter extensionista e social da proposta.

5. DESENVOLVIMENTO

O presente desenvolvimento fundamenta-se em pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo, realizada a partir de livros, artigos científicos, teses e documentos institucionais relacionados à Psicologia Social, diversidade sexual e de gênero, estigma social e saúde mental no trabalho. A partir desse levantamento teórico, busca-se compreender como processos sociais, históricos e institucionais influenciam a construção de percepções, práticas e relações direcionadas à população LGBTQIAPN+ nos diferentes espaços de sociabilidade.

Inicialmente, torna-se fundamental abordar o conceito das **representações sociais** que influenciam diretamente a forma como a diversidade sexual e de gênero é compreendida e vivenciada, orientando atitudes e práticas no cotidiano. No caso da população LGBTQIAP+, essas representações ainda são marcadas por estereótipos e visões moralizantes que favorecem a exclusão e dificultam o acesso a direitos, tornando fundamental sua problematização para a promoção de relações mais inclusivas e equitativas.

Na teoria proposta por Serge Moscovici, as representações sociais (RS) são os fenômenos que nos permitem identificar relações entre pessoas e o mundo, com o propósito de se adaptar, orientar, identificar, reconhecer e solucionar problemas (Silva, Finkle & Moretti-Pires, 2019, p.2). Existem dois processos que auxiliam na familiarização de novos elementos, sendo eles a **ancoragem**, que relaciona algo novo a uma informação prévia, e a **objetivação**, processo de transformar uma ideia abstrata em algo concreto, tornando-a real e dando significado (Moscovici, 1978; 1981).

Como já mencionado, as representações sociais orientam atitudes e práticas no cotidiano. No caso da população LGBTQIAP+, a existência de RS que desqualificam tal grupo social e promovem a visão cis-heteronormativa dá permissividade para manifestações preconceituosas e discriminatórias. Vale ressaltar que, de acordo com Silva *et al.*, “ainda que a maior parte dos estudos já realizados abordem apenas as RS sobre a homossexualidade (...) é possível se supor que sejam semelhantes quanto à desqualificação e validação de atitudes LGBTfóbicas” (2019, p. 2).

Isso se evidencia especialmente no campo da saúde, como demonstrado por Silva *et al.* em *Representações sociais de trabalhadores da atenção básica à saúde sobre pessoas LGBT*, ao analisarem como profissionais constroem suas percepções sobre essa população. Os resultados

mostram que essas representações ainda são marcadas por estereótipos, valores morais e preconceitos, podendo comprometer a qualidade do atendimento e o acesso aos serviços.

Nesse sentido, as diferentes fundamentações morais anteriormente discutidas se refletem nas representações sociais acerca da população LGBTQIAP+, organizando-se em dimensões que impactam diretamente sua percepção e atendimento, associando frequentemente esses sujeitos a estereótipos de promiscuidade, comportamentos de risco e infecções sexualmente transmissíveis, além de marcadores de gênero baseados em padrões normativos. Tais representações também revelam uma ambivalência entre estigmatização e reconhecimento, ao mesmo tempo em que enfatizam dificuldades como exclusão, violência e sofrimento psicológico, reforçando processos de marginalização. Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de intervenções educativas voltadas à desconstrução desses estigmas, uma vez que “compreender a sexualidade humana como uma dimensão da vida sem (de) limitá-la por juízos morais [...] é questão de uma ética de justiça” (Cortina e Martínez, 2005 *apud* Silva *et al.*, 2019, p. 13).

Como limitação do estudo, destacou-se o desconhecimento, por parte de muitos trabalhadores, do significado das letras que compõem a sigla LGBTQIAP+, o que resultou em respostas superficiais e centradas na homossexualidade (Silva *et al.*, 2019, p.15). Tal dado evidencia a baixa visibilidade de outras identidades e reforça a necessidade de iniciativas de letramento em diversidade que promovam maior compreensão, sensibilidade e qualificação das práticas institucionais.

Complementando a perspectiva de Serge Moscovici, é fundamental considerar não apenas o que os grupos representam socialmente, mas também a forma como se estabelecem as relações entre eles. Nesse sentido, a Teoria das Relações Intergrupais, elaborada por Henri Tajfel (1982), propõe que “a elaboração de estereótipos é consequência normal dos processos cognitivos de categorização entre dois ou mais grupos” (Patatas, 2014, p.98). Assim, a distinção entre indivíduos de diferentes grupos, cujas características podem ser simplificadas ou exageradas, influencia diretamente a percepção e a interpretação das condutas alheias. A diferenciação entre “nós” e “eles” é conceituada por Tajfel como endogrupo e exogrupo: o endogrupo refere-se ao grupo com o qual o indivíduo se identifica e ao qual sente pertencer, enquanto o exogrupo diz respeito aos demais grupos aos quais ele não pertence. A partir dessa distinção, tende-se a favorecer o endogrupo em detrimento do exogrupo, o que pode resultar na produção e manutenção de atitudes preconceituosas, estereótipos negativos e práticas discriminatórias direcionadas àqueles percebidos como “outros”.

Neste momento, é fundamental pontuar a diferença entre preconceito e discriminação, pois, apesar de estarem constantemente relacionados e serem interdependentes, não possuem o mesmo significado. A discriminação consiste em ações negativas contra um grupo, decorrentes de um pré-julgamento de que seus membros possuem, de forma generalizada, uma natureza negativa (Meyer,

2000 *apud* Patatas, 2014, p.101). Já o preconceito, especialmente na perspectiva da Psicologia Social, pode ser compreendido como um conjunto de atitudes direcionadas a um grupo ou indivíduo, motivadas pelo fato de este pertencer a um determinado grupo social (Brown, 1995 *apud* Patatas, 2014, p.101). Por conseguinte, Patatas (2014) afirma que a discriminação constitui uma manifestação do preconceito.

A partir dessa distinção, é possível compreender como o preconceito pode se expressar de forma gradual e crescente nas relações sociais. As dinâmicas de categorização e favoritismo endogrupal descritas por Henri Tajfel ajudam a compreender como o preconceito não permanece apenas no plano simbólico, mas também se manifesta concretamente em práticas discriminatórias direcionadas a grupos percebidos como desviantes das normas socialmente estabelecidas. Nesse sentido, Gordon Allport (1979) propõe a compreensão dos estágios do preconceito e da discriminação, evidenciando sua manifestação em diferentes níveis:

Ao se trabalhar com preconceito e com discriminação, devem ser considerados os cinco estágios definidos por Allport (1979):

- 1 – Antilocução (ataques verbais): difamação, hostilidade conversacional.
- 2 – Segregação: manutenção da separação do grupo minoritário do restante da sociedade ou do grupo majoritário.
- 3 – Discriminação oficial: exclusão do grupo minoritário no que tange a direitos civis, empregos e acesso a serviços.
- 4 – Ataque físico: violência contra integrantes de grupos minoritários ou suas propriedades.
- 5 – Extermínio: violência indiscriminada contra todo um grupo, culminando na morte de um número significativo de seus membros (Allport, 1979 *apud* Patatas, 2014, p. 99-100).

Retomando a perspectiva de Henri Tajfel, a categorização social constitui um elemento central para a compreensão da hostilidade entre grupos, não se restringindo a processos meramente cognitivos. A partir da Teoria da Identidade Social, o autor explica o favoritismo endogrupal como decorrente da articulação entre dimensões individuais e grupais da identidade, nas quais o pertencimento desempenha papel fundamental na manutenção de uma autoestima positiva. Nesse contexto, a noção de grupo está vinculada ao processo de categorização social, entendido como a organização da realidade em categorias sociais que, conforme John Turner (1981 *apud* Patatas, 2014, p.110), acentua as diferenças entre grupos e enfatiza as semelhanças intragrupais, fazendo com que o indivíduo seja percebido também como representante de seu grupo.

Como consequência desses processos de categorização e hierarquização, a contribuição de Erving Goffman (1963) permite aprofundar a análise ao evidenciar como tais dinâmicas se desdobram na produção de estigmas. Conforme discutido por Santos (2022), ao perceber um atributo que torna alguém diferente dos demais, o indivíduo deixa de ser considerado comum, sendo reduzido a uma condição de anormalidade; essa característica passa, então, a ser reconhecida como desviante por romper com expectativas socialmente construídas de normalidade. Para Goffman, “tal característica

é um estigma, especialmente quando seu efeito de descrédito é muito grande” (GOFFMAN, 1963, p.12). Sob essa lógica, a divisão entre “normais” e “anormais” não é natural, mas socialmente produzida, operando como um mecanismo que reforça a desvalorização do exogrupo e legitima práticas de exclusão. Assim, o estigma pode ser compreendido como uma expressão concreta das dinâmicas intergrupais, nas quais atributos divergentes dos padrões normativos são convertidos em marcas de inferiorização social.

A partir dessas contribuições, a LGBTfobia pode ser compreendida não como um fenômeno individual, mas como expressão de dinâmicas sociais e intergrupais. As representações sociais, conforme Moscovici, contribuem para a naturalização de estereótipos, enquanto a categorização e as relações entre *endogrupo* e *exogrupo*, descritas por Tajfel, favorecem a valorização de uns em detrimento de outros. Nesse contexto, a LGBTfobia manifesta-se como forma de preconceito que pode variar de atitudes sutis a práticas explícitas de discriminação e violência. Como aponta Erving Goffman, esses processos se concretizam na produção de estigmas que legitimam a exclusão social, evidenciando seu caráter socialmente produzido e vinculado à manutenção de desigualdades. Tendo em vista como se estrutura a LGBTfobia, torna-se imprescindível analisar seus impactos psicossociais na vida de indivíduos inseridos em contextos históricos, sociais e culturais.

Como base para uma análise psicossocial mais profunda, utilizaremos a Teoria do Estresse das Minorias (*Minority Stress Theory* – MST), desenvolvida por Ilan H. Meyer. Para o autor, “a *Minority Stress Theory* apresenta um argumento simples: o estigma e o preconceito direcionados às minorias sexuais e de gênero (SGM) em nossa sociedade dão origem a uma variedade de estressores (Hendricks & Testa, 2012; Meyer, 2003b; Testa, Habarth, Peta, Balsam, & Bockting, 2015)” (Meyer, 2020, p. 1, tradução nossa).

Esta teoria contribui para a compreensão de como os mecanismos sociais de estigmatização impactam diretamente a saúde mental e as vivências cotidianas de minorias sexuais e de gênero, partindo do pressuposto de que indivíduos LGBTQIAPN+ estão expostos a estressores específicos decorrentes de sua posição social em uma sociedade cisheteronormativa. Diferentemente dos estressores cotidianos compartilhados pela população em geral, esses fatores assumem caráter singular, crônico e social, uma vez que decorrem de estruturas históricas e culturais marcadas pelo preconceito e pela desigualdade.

Como descrevi anteriormente, seguindo Dohrenwend (1998) e Pearlin (1993), uma “visão objetiva define eventos estressantes da vida como fenômenos reais e observáveis que são experienciados como estressores devido às demandas adaptativas que impõem à maioria dos indivíduos em circunstâncias semelhantes. A visão subjetiva define o estresse como uma experiência contingente à relação entre o indivíduo e seu ambiente. Essa relação depende das características do evento externo, mas também, significativamente, dos processos de avaliação aplicados pelo indivíduo” (Meyer, 2003a, p.263 *apud* Mayer, 2020, p.2).

Segundo Meyer (2003) *apud* Gaspar e Vieira (2025), o estresse minoritário manifesta-se principalmente por meio de três processos: o **estigma imposto**, relacionado às experiências de discriminação, violência e invisibilização; a **homonegatividade internalizada**, entendida como a incorporação subjetiva de discursos preconceituosos; e a **ocultação da identidade**, marcada pela necessidade de esconder aspectos da sexualidade ou identidade de gênero como estratégia de autoproteção. Tais processos produzem impactos psicossociais significativos, influenciando sentimentos de pertencimento, autoestima, segurança e bem-estar.

Ao mesmo tempo, segundo Gaspar e Vieira (2025) a teoria evidencia que o pertencimento comunitário e a construção de redes de apoio constituem importantes estratégias de enfrentamento ao estresse minoritário, uma vez que fortalecem vínculos sociais, favorecem o sentimento de pertencimento e oferecem suporte emocional diante das experiências de discriminação e exclusão. Silvia Lane exemplifica tal ocorrência ao dizer que:

Quando um grupo de pessoas se reúne para discutir seus problemas, muitas vezes sentidos como exclusivos de cada um dos indivíduos, descobrem existirem aspectos comuns, decorrentes das próprias condições sociais de vida; o grupo poderá se organizar para uma ação conjunta visando a solução de seus problemas. E aquelas necessidades, que sozinhos eles não podiam satisfazer, passam a ser resolvidas pela cooperação entre eles (Lane, 2006, p. 69).

Dessa forma, a MST possibilita compreender a LGBTfobia não como uma manifestação isolada ou estritamente individual de preconceito, mas como expressão de mecanismos de sociabilidade, culturais e intergrupais que atravessam diferentes espaços de sociabilidade, reproduzindo desigualdades e mecanismos de exclusão, inclusive no ambiente de trabalho.

No ambiente de trabalho, os processos descritos pela MST podem se manifestar de diferentes maneiras, afetando tanto trabalhadores LGBTQIAPN+ quanto clientes pertencentes a essas minorias. Entre colaboradores, experiências de discriminação explícita, piadas, invalidação da identidade de gênero, exclusão de espaços de convivência e insegurança em relação à expressão da sexualidade evidenciam aquilo que Meyer (2003) denomina como estigma imposto.

Além disso, a necessidade constante de monitoramento do próprio comportamento, evitando demonstrações afetivas, modificando formas de vestir, falar ou agir, pode produzir desgaste emocional contínuo, ansiedade e sentimento de não pertencimento. Esse estado permanente de vigilância relaciona-se não apenas à ocultação da identidade, mas também à homonegatividade internalizada, na medida em que indivíduos LGBTQIAPN+ passam a subjetivar discursos sociais discriminatórios, regulando suas próprias expressões identitárias para se adequarem às normas cisheteronormativas presentes no ambiente laboral. Como consequência, essas experiências impactam diretamente a saúde mental, a satisfação profissional, a produtividade e os vínculos interpessoais no trabalho.

Sob a perspectiva do atendimento ao público, clientes LGBTQIAPN+ também podem ser atravessados por experiências associadas aos processos descritos por Meyer. Situações como atendimento desrespeitoso, uso inadequado do nome social, pressupostos heteronormativos ou tratamento diferencial podem transformar ambientes institucionais em espaços hostis e excludentes. Em alguns casos, o receio de sofrer constrangimentos pode fazer com que esses indivíduos também recorram à ocultação da identidade como mecanismo de proteção em determinados espaços sociais.

Nesse sentido, o ambiente de trabalho não atua apenas como espaço de produção econômica, mas também como local de reprodução (e/ou enfrentamento) das desigualdades sociais, podendo intensificar os processos de estresse minoritário ou, ao contrário, funcionar como espaço de acolhimento, reconhecimento e promoção da diversidade. Sendo assim, ambientes organizacionais que promovem políticas inclusivas, reconhecimento da diversidade, apoio institucional e construção de redes de acolhimento tendem a funcionar como fatores protetivos, reduzindo impactos do estresse minoritário e favorecendo o sentimento de pertencimento, segurança psicológica e bem-estar.

Silvia Lane em seu livro *O que é Psicologia Social?* (2006) nos ajuda a contextualizar a LGBTfobia não apenas como manifestação individual de preconceito, mas como fenômeno produzido histórica, social e ideologicamente. Precursora no campo da Psicologia Social crítica brasileira, a autora propõe uma perspectiva sócio-histórica da subjetividade, segundo a qual os indivíduos se constituem por meio das relações sociais, sendo atravessados pelas condições materiais, culturais, políticas e ideológicas presentes em seu contexto histórico. Dessa forma, a subjetividade deixa de ser entendida como algo puramente interno ou natural, passando a ser compreendida como resultado das experiências sociais vividas pelos sujeitos e das formas pelas quais estes se relacionam com o mundo e com os outros.

Diante disso, o conceito de mediação ideológica torna-se central para compreender como determinadas formas de violência e discriminação são naturalizadas no cotidiano. Para Lane, as ideologias atravessam as relações sociais mediando a forma como os sujeitos percebem a realidade, interpretam diferenças e constroem sentidos sobre si e sobre os outros. Por conseguinte, padrões naturalizados relacionados à sexualidade e às expressões de gênero passam a operar como referências socialmente legitimadas, influenciando práticas institucionais, discursos cotidianos e modos de organização da vida social. Dessa forma, atitudes discriminatórias direcionadas à população LGBTQIAPN+ frequentemente deixam de ser percebidas como manifestações de violência estrutural e passam a ser tratadas como opiniões pessoais, brincadeiras, normas institucionais ou comportamentos considerados socialmente aceitáveis.

Sob a perspectiva de Lane, os impactos psicossociais decorrentes da discriminação não podem ser dissociados das condições concretas de vida e das relações sociais estabelecidas nos diferentes espaços institucionais, especialmente no ambiente de trabalho. Para ela, o trabalho constitui a

dimensão central da existência humana, não apenas por garantir sobrevivência material, mas também por participar da produção da subjetividade e das formas de reconhecimento social. É através das relações de trabalho, da cooperação, da comunicação e das práticas cotidianas que os indivíduos se objetivam socialmente e constroem sentidos sobre si mesmos e sobre seu lugar na sociedade.

O trabalho social, assim como a atividade do indivíduo, é a própria vida humana que se constrói continuamente. A qualidade desta construção dependerá sempre da comunicação e cooperação entre os homens, e somente através destes é possível recuperar a história e detectar a contradição fundamental na relação de dominação de uma classe social por outra classe (Lane, 2006, p.65).

Entretanto, a autora também aponta que as formas de organização do trabalho nas sociedades capitalistas frequentemente produzem processos de alienação, fragmentação e isolamento social. Em ambientes marcados pela competitividade, pela normatização de comportamentos e pela reprodução de relações hierárquicas, os sujeitos passam a regular suas ações em função de padrões institucionais socialmente legitimados. Nesse contexto, pessoas LGBTQIAPN+ podem vivenciar formas específicas de alienação ao necessitarem monitorar constantemente suas expressões identitárias, ocultar aspectos de sua sexualidade ou identidade de gênero e adaptar seus comportamentos às expectativas socialmente impostas nos espaços organizacionais.

Situações aparentemente naturalizadas, como piadas discriminatórias, invalidação identitária, pressupostos heteronormativos, exclusão simbólica ou tratamento diferencial, passam a atuar como mecanismos de manutenção das desigualdades sociais, afetando diretamente a saúde mental, o sentimento de pertencimento e as possibilidades de participação social de indivíduos LGBTQIAPN+.

Diante desse cenário, evidencia-se que o investimento em ações de letramento LGBTQIAPN+ no ambiente de trabalho não deve ser compreendido apenas como uma iniciativa pontual de diversidade, mas como uma necessidade ética, social e institucional alinhada às transformações contemporâneas e às normativas de proteção aos direitos humanos. As discussões acerca da saúde mental e das relações de trabalho têm adquirido crescente relevância também no campo institucional e normativo. Nesse contexto, a atualização da NR-14, em articulação com a NR-17⁵, ao ampliar a atenção aos riscos psicossociais no contexto laboral, evidencia a necessidade de que empresas desenvolvam estratégias preventivas relacionadas não apenas à saúde física, mas também às condições subjetivas e relacionais presentes no trabalho.

Em uma sociedade marcada por profundas desigualdades direcionadas às minorias sexuais e de gênero, torna-se imprescindível que as organizações desenvolvam práticas educativas capazes de problematizar estigmas, desconstruir representações discriminatórias e promover relações laborais

⁴ Norma Regulamentadora nº 1 do Ministério do Trabalho

⁵ Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho

mais inclusivas e respeitosas. Nesse sentido, o letramento em diversidade sexual e de gênero configura-se como uma importante ferramenta de enfrentamento às desigualdades sociais, contribuindo não apenas para a qualificação das relações interpessoais e do atendimento ao público, as também para a construção de ambientes institucionais comprometidos com a equidade, o reconhecimento da diversidade e a promoção da dignidade humana.

6. APLICAÇÃO

A aplicação prática do projeto "Letramento em Diversidade: Psicologia Social e Diálogos Institucionais sobre a População LGBTQIAPN+" foi realizada no dia 26 de maio de 2026, com duração de aproximadamente duas horas, tendo início às 15h30. Previamente à apresentação, Wilson, coordenador responsável por recepcionar o grupo, conduziu uma reunião introdutória com as integrantes, na qual pontuou os motivos que o levaram a demonstrar interesse no projeto e explicou como ocorreu a divulgação do formulário e da palestra para a equipe. Embora todos os colaboradores tenham sido convidados, um fator dificultador foi identificado: a impossibilidade de reunir toda a equipe simultaneamente em razão dos turnos alternados e das demandas de serviços externos, realidade que, conforme relatado pelo próprio Wilson, representa também uma preocupação recorrente para a gestão.

Diante desse contexto, estavam disponíveis cinco colaboradores para a realização da palestra. A equipe reafirmou que a qualidade do conteúdo apresentado seria mantida independentemente do número de participantes. Com base nas respostas obtidas por meio de formulário diagnóstico anônimo (Anexo I) respondido por 14 funcionários, a palestra foi estruturada de forma a contemplar os seguintes temas: relevância da temática para a contemporaneidade; definição de termos e conceitos; história e trajetória da população LGBTQIAPN+; direitos e legislação; abordagem respeitosa; mercado de trabalho; acolhimento e demais questões levantadas pelos respondentes.

Com o objetivo de complementar e ilustrar os principais pontos abordados durante a apresentação, foram utilizados slides como suporte visual (Anexo III). Esse recurso contribuiu para a organização das informações, a exposição de dados relevantes e a facilitação da compreensão dos temas discutidos, servindo como apoio ao desenvolvimento da atividade. A linguagem adotada, tanto na apresentação quanto na cartilha, foi acessível e inclusiva, buscando alcançar todos os participantes, independentemente de seus conhecimentos prévios sobre o tema.

Ao longo da palestra, algumas dúvidas compartilhadas pelos participantes foram em relação à orientação sexual ser uma escolha ou não, abordando também o uso da palavra “escolha” para definir a forma que as pessoas vivem suas sexualidades. Foi questionada a forma ideal a qual recorrer à justiça, dúvida que foi elucidada durante a palestra, além de como denunciar uma situação

envolvendo preconceito e violência. Uma preocupação compartilhada pelos membros da empresa foi sobre os métodos práticos para deixar o atendimento mais inclusivo, que mostrou um interesse em relação não apenas à qualidade do atendimento, mas de transformação e cuidado para com o outro.

Por opção coletiva, a participação dos presentes não foi interrompida; as dúvidas foram respondidas com atenção e respeito, reforçando-se que toda pergunta era bem-vinda, inclusive aquelas que podem ser direcionadas aos membros da própria população LGBTQIAPN+, destacando-se, contudo, a importância da abordagem respeitosa. Apesar do número reduzido de participantes, o engajamento foi expressivo: praticamente todos os presentes contribuíram com ao menos uma pergunta ou observação.

Ao término da palestra, foi distribuída uma cartilha (Anexo V) elaborada previamente pelo grupo baseada nas temáticas abordadas na palestra, com a finalidade de disponibilizar o material aos colaboradores que não puderam comparecer e servir como instrumento de apoio para a capacitação de futuros funcionários da instituição. A equipe manifestou disponibilidade para novos encontros, inclusive em formato online, caso solicitado futuramente.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do projeto possibilitou a articulação entre os conhecimentos teóricos da Psicologia Social e sua aplicação prática em uma demanda concreta do contexto organizacional, evidenciando o potencial das ações extensionistas como instrumentos de transformação social. Desde a etapa de diagnóstico até a elaboração dos materiais educativos e a condução da palestra, buscou-se desenvolver uma intervenção alinhada às necessidades identificadas na instituição, favorecendo um processo de construção coletiva do conhecimento e de sensibilização para a diversidade sexual e de gênero.

Os resultados obtidos demonstraram que, mesmo diante do número reduzido de participantes presentes na atividade, houve expressivo envolvimento do grupo, com questionamentos, trocas de experiências e interesse genuíno pelos conteúdos abordados. A participação prévia de outros colaboradores por meio do formulário diagnóstico também contribuiu para que a intervenção fosse direcionada às demandas reais da empresa, tornando a ação mais significativa e aplicável ao cotidiano institucional.

Além de atingir os objetivos propostos, o projeto reforçou a importância do letramento em diversidade como estratégia de prevenção a práticas discriminatórias e de promoção de ambientes de trabalho mais éticos, inclusivos e acolhedores. Sob a perspectiva da Psicologia Social, ficou evidente que a transformação das relações interpessoais depende não apenas de mudanças individuais, mas

também da problematização das representações sociais, dos estigmas e das estruturas que sustentam processos de exclusão.

Do ponto de vista da formação acadêmica, a experiência permitiu o desenvolvimento de competências relacionadas à escuta qualificada, à comunicação acessível, ao planejamento de intervenções e à adaptação do conhecimento científico às necessidades da comunidade. Ao mesmo tempo, evidenciou o papel social da Psicologia na promoção dos direitos humanos e na construção de práticas comprometidas com a equidade e o respeito às diferenças.

Por fim, considera-se que a proposta possui potencial de replicação em diferentes contextos organizacionais e institucionais, podendo contribuir para o fortalecimento de políticas de diversidade e inclusão e para a consolidação de uma cultura de respeito à população LGBTQIAPN+. Espera-se que iniciativas como esta incentivem novas ações educativas e ampliem o diálogo entre universidade, organizações e sociedade, reafirmando o compromisso da extensão universitária com a transformação social e a promoção da dignidade humana.

8. ANEXOS

Anexo 1 - Formulário Diagnóstico produzido pelo grupo



Diagnóstico sobre Diversidade LGBTQIAP+

Este formulário é anônimo e tem como objetivo compreender o nível de conhecimento sobre diversidade sexual e de gênero, bem como percepções relacionadas à população LGBTQIAP+. As informações serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos.

O instrumento integra o Projeto Integrador pelo grupo Diversidade em Diálogo intitulado "Letramento em Diversidade – Psicologia Social e Diálogos Institucionais sobre a População LGBTQIAP+", desenvolvido no âmbito do curso de Psicologia da Faculdade Católica de Pará de Minas, com foco na promoção de práticas institucionais mais inclusivas e no fortalecimento do atendimento à diversidade.

* Indica uma pergunta obrigatória

Você sabe diferenciar os seguintes conceitos? *

	Sim	Não	Tenho dúvidas
Sexo biológico	☐	☐	☐
Identidade de gênero	☐	☐	☐
Expressão de gênero	☐	☐	☐
Orientação sexual	☐	☐	☐

O que você entende por "nome social"? *

☐ Nome usado que pode ser diferente do registro civil
☐ Apelido informal
☐ Nome artístico
☐ Não sei

Você acredita que pessoas LGBTQIAP+ possuem os mesmos direitos legais que outras pessoas no Brasil? *

☐ Sim
☐ Não
☐ Não sei

Você sabe como se dirigir corretamente a uma pessoa transgênero? *

☐ Sim
☐ Não
☐ Tenho dúvidas

Faixa etária: quantos anos você tem? *

☐ 18 - 25
☐ 26 - 35
☐ 36 - 45
☐ 46+

Qual sua área de atuação? *

☐ Liderança
☐ Departamento Pessoal
☐ Departamento Financeiro
☐ Recursos Humanos
☐ Outro: _____

Você sabe o que significa a sigla LGBTQIAP+? *

☐ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente

Você já recebeu alguma capacitação sobre atendimento à população LGBTQIAP+? *

☐ Sim
☐ Não

Você tem conhecimento sobre os seguintes direitos? *			
	Sim	Não	Já ouvi falar
Casamento civil entre pessoas do mesmo sexo	☐	☐	☐
Adoção por casais homoafetivos	☐	☐	☐
Uso do nome social em instituições	☐	☐	☐
Alteração de nome e gênero no registro civil	☐	☐	☐
Criminalização da LGBTfobia	☐	☐	☐
Atendimento de saúde respeitando identidade de gênero (SUS)	☐	☐	☐
Uso do banheiro conforme identidade de gênero	☐	☐	☐
Proibição de discriminação no trabalho	☐	☐	☐
União estável entre pessoas do mesmo sexo	☐	☐	☐

Você considera importante o uso de linguagem inclusiva? * ☐ Sim ☐ Não ☐ Indiferente	Como você avalia o atendimento e inclusão às pessoas LGBTQIAP+ no local onde você trabalha? * ☐ Inclusivo ☐ Parcialmente inclusivo ☐ Pouco inclusivo ☐ Não sei avaliar
Você se sente preparado(a) para atender uma pessoa LGBTQIAP+? * ☐ Sim ☐ Não ☐ Parcialmente	Você acredita que seu local de trabalho está preparado para empregar pessoas LGBTQIAP+? * ☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei avaliar
	Você já presenciou discriminação no ambiente de trabalho? * ☐ Sim ☐ Não ☐ Prefiro não responder
	Quais dúvidas você tem sobre a população LGBTQIAP+? * Sua resposta _____
	O que poderia melhorar no atendimento e inclusão desse público? * Sua resposta _____
	Você gostaria de aprender mais sobre o tema? Se sim, sobre o quê? * Sua resposta _____

Anexo II - Termo de Ciência e Autorização para realização dos formulários diagnósticos

TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADE ACADÊMICA E LEVANTAMENTO ANÔNIMO

Pelo presente instrumento, a empresa Conservel Ltda, representada por Wilson José da Silva Maciel, na função de Chefe do Departamento Pessoal, declara estar ciente e autoriza a realização da atividade acadêmica vinculada ao Projeto Integrador do curso de Psicologia da instituição Faculdade Católica de Pará de Minas, intitulada: **“LETRAMENTO EM DIVERSIDADE: PSICOLOGIA SOCIAL E DIÁLOGOS INSTITUCIONAIS SOBRE A POPULAÇÃO LGBTQIAP+”**

A atividade prevê a aplicação de um formulário anônimo intitulado **“Diagnóstico sobre Diversidade LGBTQIAP+”**, com o objetivo de compreender demandas institucionais relacionadas ao tema da diversidade sexual e de gênero, subsidiando a construção de um workshop educativo e formativo voltado ao contexto organizacional.

Fica acordado que:

1. A participação dos colaboradores será **voluntária**, sem qualquer obrigatoriedade ou prejuízo decorrente da não participação;
2. O levantamento será realizado de forma **anônima**, sem identificação nominal dos participantes e sem coleta de informações pessoais desnecessárias;
3. As informações obtidas terão finalidade **exclusivamente acadêmica e educativa**, sendo utilizadas para subsidiar a elaboração do workshop e a apresentação do Projeto Integrador;
4. Os dados serão tratados de forma **coletiva e agregada**, preservando o sigilo dos participantes e evitando qualquer possibilidade de identificação individual;
5. Não haverá divulgação pública de informações que exponham individualmente participantes ou gerem constrangimentos à instituição parceira, salvo autorização expressa da empresa;
6. Os estudantes responsáveis comprometem-se a conduzir a atividade com respeito aos princípios éticos, à confidencialidade das informações e à promoção de um ambiente de escuta e diálogo institucional.

Por estarem cientes e de acordo, firmam o presente termo.

Pará de Minas, 21/05/2026

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)
Última atualização em 12 Junho 2026, 09:39:45



Status: Assinado

Documento: TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADE ACADÊMICA E LEVANTAMENTO ANÔNIMO.Pdf

Número: 928cde48-b071-4782-ace9-b9575e6dcdae

Data da criação: 11 Junho 2026, 20:12:03

Hash do documento original (SHA256): 1998fc7a8646f86dfb01baf870927d9473ce46c37395ad488d2582ca92da1bac



Assinaturas

4 de 4 Assinaturas

Assinado via ZapSign by Truora DARDÂNIA FONSECA SANTOS Data e hora da assinatura: 11/06/2026 20:14:17 Token: b05cd3d5-0042-418b-9071-c6ea390b6ecd		Assinatura
<i>Dardania Fonseca Santos</i> Dardânia Fonseca Santos		
Pontos de autenticação: Telefone: 5537991611111 E-mail: dardaniafs@gmail.com Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail		Localização aproximada: -19.845821, -44.610489 IP: 152.255.123.191 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_15_7) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/26.5 Safari/605.1.15
Assinado via ZapSign by Truora WILSON JOSÉ DA SILVA MACIEL Data e hora da assinatura: 12/06/2026 09:39:44 Token: 9b89ec18-ab2b-4f03-8b9c-8af855411c7a		Assinatura
<i>Wilson José Da Silva Maciel</i> Wilson José da Silva Maciel		
Pontos de autenticação: Telefone: 553799121874 E-mail: wilsonmaciel@conservel.com.br Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail		Localização aproximada: -20.064700, -44.564500 IP: 177.185.243.101 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/149.0.0.0 Safari/537.36
Assinado via ZapSign by Truora LAÍSE ALMEIDA SANTOS Data e hora da assinatura: 11/06/2026 20:23:10 Token: febb0d13-dbc7-48f0-b3d9-51f7abf6909a		Assinatura
<i>Laise Almeida Santos</i> Laise Almeida Santos		
Pontos de autenticação: Telefone: 5537991377488 E-mail: contatolaisealmeida@gmail.com Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail		Localização aproximada: -19.867780, -44.601272 IP: 179.84.148.27 Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 26_5_0 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) CriOS/149.0.7827.45 Mobile/15E148 Safari/604.1

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 928cde48-b071-4782-ace9-b9575e6dcdae, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign - 928cde48-b071-4782-ace9-b9575e6dcdae | Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)
Última atualização em 12 Junho 2026, 09:39:45



Assinado  via ZapSign by Truora		Assinatura
MARIA EDUARDA MAMEDE QUADRO DOS SANTOS Data e hora da assinatura: 12/06/2026 09:38:26 Token: 7c8fc147-0506-44b6-8221-4cd23da92c7e		 Maria Eduarda Mamede Quadro dos Santos
Pontos de autenticação: Telefone: 5537998310293 E-mail: mariaeduardamqs@gmail.com Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail		IP: 200.142.225.57 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/146.0.0.0 Safari/537.36 Edg/146.0.0.0

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 928cde48-b071-4782-ace9-b9575e6dcdae, segundo os [Termos de Uso do ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign - 928cde48-b071-4782-ace9-b9575e6dcdae | Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Anexo III - Material visual para Palestra (slides)

Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM
em parceria com Conservatória.

Diversidade em Diálogo

LETRAMENTO EM DIVERSIDADE: PSICOLOGIA SOCIAL E
DIÁLOGOS INSTITUCIONAIS SOBRE A POPULAÇÃO LGBTQIAP+



Apresentação e Boas-vindas

Olá! Seja bem-vindo(a)! Hoje estamos aqui para aprender juntos sobre diversidade, respeito e inclusão.

Objetivo: letramento LGBTQIAPN+ para um ambiente mais seguro e acolhedor.

O que pedimos de você: escuta ativa, respeito e abertura.



Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM



Diversidade e Inclusão

É essencial reconhecer que a diversidade enriquece nossa sociedade.

A inclusão garante que todas as vozes sejam ouvidas e valorizadas, contribuindo para um ambiente mais respeitoso e colaborativo, onde todos se sintam pertencentes.

NRI: ambiente hostil é um risco psicossocial real.

NRI7: as condições de trabalho devem respeitar as necessidades de cada trabalhador. Inclusão não é favor, é direito e responsabilidade institucional.

Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

Orientação Sexual & Identidade de Gênero

O acrônimo LGBTQIAPN+ é um termo guarda-chuva que abrange tanto questões de orientação sexual, quanto de identidade de gênero e expressão dessa identidade.

- É importante ressaltar que esses quatro elementos são **independentes** entre si.
- A linguagem usada na descrição dessas identidades deve ser respeitosa, evitando termos patologizantes e preconceituosos.

	SEXO BIOLÓGICO	Características físicas e cromossômicas com que nascemos.
	IDENTIDADE DE GÊNERO	Como a pessoa se reconhece psicologicamente. Pode ser cisgênero, transgênero, não-binário, ou de gênero fluído.
	EXPRESSÃO DE GÊNERO	Refere-se à forma como a pessoa se apresenta ao mundo, que pode incluir estilo, comportamento e forma de falar.
	ORIENTAÇÃO SEXUAL	Diz respeito a quem a pessoa sente atração afetiva e/ou sexual.

Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

A sigla LGBTQIAPN+ representa uma diversidade de identidades e orientações sexuais, cada uma com suas particularidades!

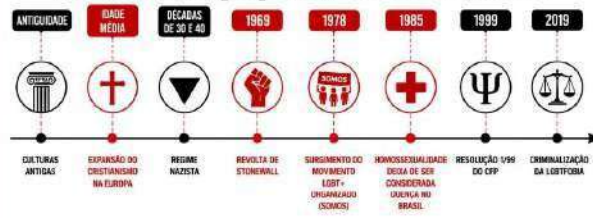
O que representa cada letra da sigla LGBTQIAPN+?

OBS: É importante destacar que a diversidade interna dentro da comunidade LGBTQIAPN+ é vasta, e uma única pessoa **não** pode representar toda a comunidade.

Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

L	L - LÉSBICAS: mulheres atraídas por mulheres.
G	G - GAYS: homens atraídos por homens.
B	B - BISSEXUAIS: atração por mais de um gênero.
T	T - TRANS: pessoas transgênero e travesti, cuja identidade de gênero difere do sexo atribuído ao nascimento.
Q	Q - QUEER: pessoas que não se encaixam na heteronormatividade.
I	I - INTERSEXO: características sexuais que não se encaixam no binário masculino/feminino.
A	A - ASSEXUAIS: pessoas cuja atração sexual é condicionada, baixa ou nula.
P	P - PANSEXUAIS: atração independente de gênero.
N	N - NÃO-BINÁRIAS: identidades que não se encaixam no binário homem-mulher.

História da população LGBTQIAPN+



Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

Mercado de Trabalho

IMPORTÂNCIA DO AMBIENTE - INSTITUIÇÃO HOSTIL OU SEGURA?

Atendimento Inclusivo

Atendimentos devem ser feitos **sem suposições de gênero, orientação ou nome**. Isso promove um ambiente acolhedor e respeitoso para todos os indivíduos.

Formação Contínua

Treinamentos regulares sobre diversidade são essenciais, garantindo que o inclusão não seja um tema pontual, mas uma prática contínua dentro da instituição.

ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA COMPARTILHADOS

Banheiros como Espaços Seguros

O debate sobre banheiros reflete a necessidade de acolhimento e dignidade, garantindo que todos possam usufruir de acordo com sua **identidade de gênero autopercebida**. Lembre-se, na sua vida pessoal você já compartilha banheiro com outras pessoas diariamente.

- DESEMPREGO = **15,2%** (dobro da média nacional)

- Datafolha estima que **15,5 milhões** de brasileiros pertencem a comunidade LGBTQIA+ no Brasil, o equivalente a **7% da população**.

- Ocupam apenas **4,5%** dos postos de trabalhos formais

Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

QUEM É A VERDADEIRA AMEAÇA?

Empresária é agredida após ser confundida com travesti em Manaus: "Me chamou de escória da humanidade!"



Projeto Integrador do Curso de Psicologia - FAPAM

Como o Preconceito se manifesta?

5 ESTÁGIOS DO PRECONCEITO

ESTÁGIO	NOME	COMO APARECE NO TRABALHO
1	Antipatiação	Palavras, comentários depreciativos, "brincadeiras" sobre gênero ou sexualidade.
2	Segregação	Excluir a pessoa de conversas, grupos ou atividades sociais.
3	Discriminação	Negar promoções, oportunidades ou direitos sem base na identidade.
4	Ataque físico	Agressão física ou ameaças diretas.
5	Extermínio	Violência organizada contra o grupo – o estágio mais grave.

O QUE ELE CAUSA – TEORIA DO ESTRESSE MINORITÁRIO



Projeto Integrador do Curso de Psicologia – FAPAM

Linguagem Inclusiva e Respeitosa

COMUNICAÇÃO CONSCIENTE

Nome Social

O nome social é a **identificação** que a pessoa escolhe usar, sendo essencial respeitar essa escolha para promover um ambiente de respeito e inclusão.

Pronomes Adequados

Perguntar quais pronomes alguém prefere é um gesto simples que demonstra **respeito** e validação da identidade, criando um espaço seguro para todos os indivíduos.

EVITAR	PREFIRA
"Sexo é coisa de mulher"	Evite usar orientação sexual como sinônimo.
Chamar pelo nome de registro sem perguntar	"Como você prefere ser chamado(a)?"
"Sexo é binário, não tem a meio"	Reconheça o impacto das palavras, mesmo sem intenção.
"Se passou roupa"	Todas as pessoas merecem respeito, independentemente da aparência.
"Qual é o seu sexo?" (destacadamente)	Use nome social e título a pessoa conforme ela se apresenta.
Perguntar sobre estratégias ou coping	Respeite a privacidade – essas perguntas não são necessárias.
"Vulgar é gay" como falácia	A orientação sexual de alguém não é assunto para comentários.

Projeto Integrador do Curso de Psicologia – FAPAM

Direitos e Legislação

DA LEI À CULTURA

A IMPORTÂNCIA DE TER DIREITOS GARANTIDOS QUANDO SEU PAÍS É O QUE MAIS ASSASSINA PESSOAS LGBTQIAPN+



A CONTRADIÇÃO BRASILEIRA

Apesar de todas as legislações que garantem direitos para a população LGBTQIAPN+ e a implementação de políticas públicas não há uma mobilização nacional que faça pesquisas aprofundadas acerca do tema.

Projeto Integrador do Curso de Psicologia – FAPAM

Principais Tipificações

DA LEI À CULTURA

No Brasil, não existe um catálogo específico de crimes para a população LGBTQIAPN+. O que ocorre é o enquadramento de condutas comuns motivadas por preconceito à orientação sexual ou identidade de gênero.

LEI DE RACISMO – Lei nº 7.714/89 (pelo STF desde 2018)

Aplica-se quando a conduta atinge a **coloredidade**:

- **Discriminação**: praticar, induzir ou incitar discriminação por orientação sexual ou identidade de gênero.
- **Recusa de atendimento**: impedir acesso a hotéis, bares, restaurantes, transportes ou edifícios públicos por motivos LGBTQIAPN+.
- **Recusa de emprego ou promoção**: negar trabalho ou progressão na carreira com base na identidade de gênero.
- **Impedir matrícula**: recusar inscrição em instituições de ensino públicas ou privadas.

CRIMES CONTRA A HONRA (ofensa ao indivíduo)

- **Injúria Racial** – Art. 140, §3º do CP: ofender a dignidade por orientação sexual ou identidade de gênero. Inafiançável e imprescritível (STF, 2022).
- **Difamação e Calúnia**: atribuir fato ofensivo à reputação ou imputar crime motivado por preconceito.

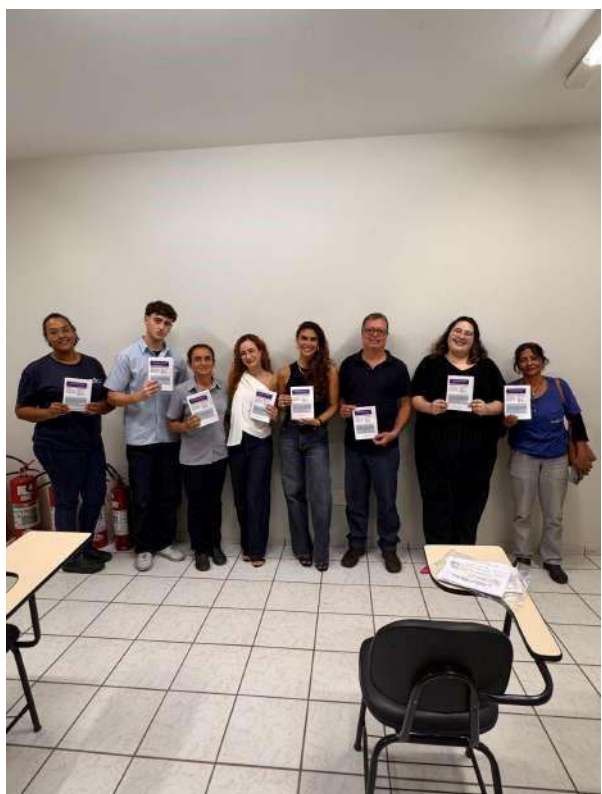
Projeto Integrador do Curso de Psicologia – FAPAM

Referências

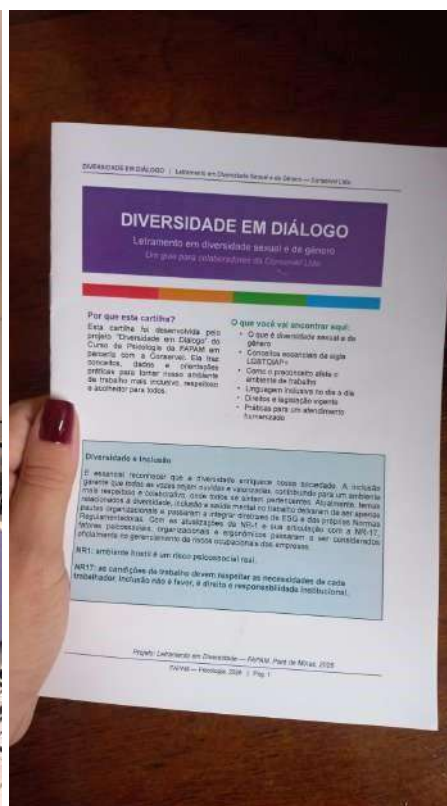
- BASPAR, Alécia da Carvalho; VEIRA, Emanuel Marçal. **A teoria do estresse das minorias em um grupo de acolhimento LGBTQIAPN+ estratégias de enfrentamento e territorialização**. Revista Brasileira de Sexualidade Humana, v. 38, n. 232, p. 1-14, 2025.
- COFFMAN, Irving. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.
- JANE, Silvio T. M. **O que é Psicologia Social?** São Paulo: Brasiliense, 2008. (Coleção Primeiros Passos).
- MEYER, Ilan H. **Rejection sensitivity and minority stress: a challenge for clinicians and interventionists**. Archives of Sexual Behavior, v. 49, n. 7, p. 2337-2348, 2020.
- MOSCONI, Sérgio. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2003.
- PATATAS, Luísa do Amparo Carvalho. **Preconceito, identidade e representações sociais: relações intergrupais de estudantes indígenas e não indígenas no ambiente acadêmico**. 2014. 291 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social). Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2014.
- SANTOS, Laíse Almeida. **Cordão de estrutura: e corpo gorda no dança**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Dança). Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2022.
- SILVA, Ana Lúcia Remor da; FINKLER, Miriam; MORETTI-PIRES, Rodrigo Otávio. **Representações sociais de trabalhadores da atenção básica à saúde sobre pessoas LGBT**. Trabalho, Educação e Saúde, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, 2019.
- TAUBER, Henri. **Grupos humanos e categorias sociais**. Lisboa: Livros Horizonte, 1982.



Anexo IV - Registros da aplicação prática na Conserve!⁶



⁶ Os registros ocorreram durante a chegada na empresa, enquanto acontecia a apresentação e após entregar as cartilhas aos colaboradores. Fonte: Acervo pessoal das integrantes.
Revista Projetos Extensionistas, fev./jul. 2026.



Anexo V - Cartilha Educativa elaborada pelo Grupo

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Consenvel Ltda.

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO

Letramento em diversidade sexual e de gênero
Um guia para colaboradores da Consenvel Ltda.

Por que esta cartilha?

Esta cartilha foi desenvolvida pelo projeto "Diversidade em Diálogo" do Curso de Psicologia da FAPAM em parceria com a Consenvel. Ela traz conceitos, dados e orientações práticas para tornar nosso ambiente de trabalho mais inclusivo, respeitoso e acolhedor para todos.

O que você vai encontrar aqui:

- O que é diversidade sexual e de gênero
- Conceitos essenciais da sigla LGBTQIAP+
- Como o preconceito afeta o ambiente de trabalho
- Linguagem inclusiva no dia a dia
- Direitos e legislação vigente
- Práticas para um atendimento humanizado

Diversidade e Inclusão

É essencial reconhecer que a diversidade enriquece nossa sociedade. A inclusão garante que todas as vozes sejam ouvidas e valorizadas, contribuindo para um ambiente mais respeitoso e colaborativo, onde todos se sintam pertencentes. Atualmente, temas relacionados à diversidade, inclusão e saúde mental no trabalho deixaram de ser apenas pautas organizacionais e passaram a integrar diretrizes de ESG e das próprias Normas Regulamentadoras. Com as atualizações da NR-1 e sua articulação com a NR-17, fatores psicossociais, organizacionais e ergonômicos passaram a ser considerados oficialmente no gerenciamento de riscos ocupacionais das empresas.

NR1: ambiente hostil é um risco psicossocial real.

NR17: as condições de trabalho devem respeitar as necessidades de cada trabalhador. Inclusão não é favor, é direito e responsabilidade institucional.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026
FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 1

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Consenvel Ltda.

reconhecer esses estágios nos ajuda a agir antes que a situação escale:

Estágio	Nome	Como aparece no trabalho
1	Antilocução	Piadas, comentários depreciativos, "brincadeiras" sobre gênero ou sexualidade.
2	Segregação	Excluir a pessoa de conversas, grupos ou atividades sociais.
3	Discriminação	Negar promoção, oportunidades ou direitos com base na identidade.
4	Ataque físico	Agressão física ou ameaças diretas.
5	Extermínio	Violência organizada contra o grupo — o estágio mais grave.

⚡ No dia a dia do trabalho, os estágios mais comuns são o 1 e o 2. Eles parecem "pequenos", mas causam sofrimento real e criam um ambiente hostil. A ação preventiva começa por aqui.

Orientação Sexual
Atração afetiva e/ou sexual que uma pessoa sente por outras. Não é uma escolha — é parte da subjetividade.

Identidade de Gênero
Como a pessoa se reconhece internamente em relação ao gênero — que pode ou não coincidir com o sexo biológico.

Expressão de Gênero
A forma como a pessoa se apresenta externamente — roupas, comportamentos, gestos, independentemente de sua identidade interna.

⚠ Importante: Sexo biológico ≠ identidade de gênero ≠ orientação sexual
Esses três aspectos são independentes. Uma pessoa pode nascer com um sexo biológico, identificar-se com um gênero diferente e se sentir atraída por qualquer combinação de gêneros. Confundir-los é uma das fontes mais comuns de mal-entendidos e discriminação.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026
FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 1

3. COMO O PRECONCEITO AFETA O AMBIENTE DE TRABALHO

A LGBTfobia não é apenas um fenômeno individual — ela se manifesta em padrões sociais e institucionais. Quando não é identificada e combatida, ela gera consequências reais para quem a vivencia.

📊 Dados que não podemos ignorar

- Uma pessoa LGBTQIAP+ é assassinada a cada 34 horas no Brasil (ANTRA, 2025).
- O Brasil é o país que mais assassina pessoas trans no mundo há 17 anos consecutivos.
- Além da violência letal, milhares enfrentam discriminação no trabalho, saúde e moradia.
- A violência institucional — quando instituições falham em proteger — afasta essa população de direitos básicos.



DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Consenvel Ltda.

1. ENTENDENDO A SIGLA LGBTQIAP+

A sigla é uma forma de reconhecer e nomear a diversidade de identidades e orientações. Conhecer o significado de cada letra é o primeiro passo para um atendimento respeitoso.

L — Lésbica
Mulher cisgênero ou transgênero que sente atração afetiva e/ou sexual por outras mulheres.

G — Gay
Homem cisgênero ou transgênero que sente atração afetiva e/ou sexual por outros homens. O termo também é usado genericamente para pessoas homossexuais.

B — Bissexual
Pessoa que sente atração afetiva e/ou sexual por pessoas de mais de um gênero.

T — Travesti / Transgênero
Pessoas cuja identidade de gênero não corresponde ao sexo biológico atribuído ao nascer. Podem ou não realizar modificações corporais.

Q — Queer / Questionando
Queer: termo guarda-chuva para quem não se encaixa nas normas de gênero e sexualidade convencionais. Questionando: quem ainda está explorando sua identidade.

I — Intersexo
Pessoa nascida com características físicas, hormonais ou genéticas que não se enquadram nas definições típicas de masculino ou feminino.

A — Assexual / Arromântico / Agênero
Assexual: pessoa que não sente ou tem baixa atração sexual. Arromântico: não sente atração romântica. Agênero: não se identifica com nenhum gênero.

P — Penssexual
Pessoa que pode sentir atração afetiva e/ou sexual por qualquer pessoa, independentemente de gênero ou identidade.

+ (mais)
Abrange outras identidades e expressões não contempladas pelas letras anteriores, reconhecendo a diversidade como algo em constante expansão.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026
FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 2

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Consenvel Ltda.

4. LINGUAGEM INCLUSIVA NO DIA A DIA

As palavras que usamos constroem ou derrubam barreiras. A linguagem inclusiva não exige perfeição — exige boa intenção e disposição para aprender.

Evitar	Prefira
"Isso é coisa de viado"	Evite usar orientação sexual como xingamento.
Chamar pelo nome de registro sem perguntar.	"Como você prefere ser chamado(a)?"
"Isso é brincadeira, não leve a sério"	Reconheça o impacto das palavras, mesmo sem intenção.
"Ele parece normal"	Todas as pessoas merecem respeito, independentemente da aparência.
"Qual é o seu sexo?" (desnecessário)	Use nome social e trate a pessoa conforme ela se apresenta.
Perguntar sobre cirurgias ou corpo	Respeite a privacidade — essas perguntas não são necessárias.
"Essa pessoa é gay" como fofoca	A orientação sexual de alguém não é assunto para comentários.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026
FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 4

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Conservel Ltda.

EM CASO DE DÚVIDAS, PERGUNTE!

Nome social: o que é e como usar?

Nome social é o nome pelo qual uma pessoa travesti, transexual ou transgênero prefere ser chamada, que pode ser diferente do nome de registro civil.

No Brasil, o uso do nome social é garantido por lei em serviços públicos e deve ser respeitado também em contextos privados.

Como proceder: ao atender alguém, pergunte de forma natural: "Como prefere ser chamado(a)?" e registre esse dado com respeito.

5. DIREITOS DA POPULAÇÃO LGBTQIAP+

O Brasil possui avanços legais importantes na proteção da população LGBTQIAP+. Conhecer esses direitos é fundamental para um atendimento ético e conforme a lei. Apesar de todas as legislações que garantem direitos para a população LGBTQIAP+ e a implementação de políticas públicas, não há uma mobilização nacional que faça pesquisas oficiais acerca do tema.

Criminalização da LGBTfobia (2019)

O STF equiparou a LGBTfobia ao crime de racismo (ADO 26/MI 4733). Atos discriminatórios e violência contra pessoas LGBTQIAP+ são crimes com pena de 1 a 5 anos.

Casamento civil igualitário (2013)

O Conselho Nacional de Justiça reconheceu o direito ao casamento civil entre pessoas do mesmo sexo (Resolução CNJ nº 175).

Nome social em serviços públicos

Pessoa trans tem direito ao uso do nome social em documentos, atendimentos e cadastros em órgãos públicos e privados.

Normas Regulamentadoras NR-1 e NR-17

A NR-1 e a NR-17 do Ministério do Trabalho obrigam as empresas a gerenciar riscos psicossociais, incluindo assédio moral e discriminação no ambiente de trabalho.

Atenção: a lei protege e a empresa também deve proteger

Empresas que não combatem práticas discriminatórias em seu ambiente podem responder civil e trabalhista. Colaboradores que praticam LGBTfobia podem responder criminalmente. O respeito à diversidade é, ao mesmo tempo, uma exigência legal e uma responsabilidade humana.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026

FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 5

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Conservel Ltda.

6. PRÁTICAS PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO

Um atendimento inclusivo começa com pequenas atitudes cotidianas. Veja como transformar intenção em prática:

1

Pergunte antes de presumir

Não suponha o gênero, pronome ou orientação de ninguém pela aparência. Quando necessário, pergunte de forma respeitosa: "Como prefere ser chamado(a)?"

2

Use linguagem neutra no atendimento geral

Em vez de "Senhor/Senhora" ao desconhecido, use "Olá! Em que posso ajudar?" — funciona para todos.

3

Intervenha quando presenciar discriminação

Silêncio pode ser interpretado como conivência. Uma intervenção simples como "Esse comentário não é adequado aqui" já faz diferença.

4

Não compartilhe informações sobre a identidade de alguém

Revelar que alguém é LGBTQIAP+ sem seu consentimento ("outing") é uma violação de privacidade grave e pode expor a pessoa a riscos.

5

Errou? Reconheça, peça desculpas e corrija

Ninguém é perfeito. Se usar o pronome errado ou cometer um erro, peça desculpas sem drama e corrija. O que importa é a disposição de aprender.

6

Cuide do ambiente, não apenas do atendimento

Piadas, comentários e "brincadeiras" no ambiente de trabalho criam um clima hostil. Sua postura influencia a cultura do time.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026

FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 6

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Conservel Ltda.

7. COMO GARANTIR UMA INSTITUIÇÃO SEGURA

Formação Contínua:

Treinamentos regulares sobre diversidade são essenciais, garantindo que a inclusão não seja um tema pontual, mas uma prática contínua dentro da instituição.

Banheiros como Espaços Seguros:

O debate sobre banheiros reflete a necessidade de acolhimento e dignidade, garantindo que todos possam usá-los de acordo com sua identidade de gênero autopercebida. Lembre-se, na sua vida pessoal você já compartilha banheiro com outras pessoas diariamente.

Segurança e Inclusão:

A criação de espaços seguros é essencial para promover a inclusão, permitindo que todos se sintam respeitados e valorizados, além de proteger os direitos da comunidade LGBTQIAP+. É importante promover também um local de escuta para colaboradores e clientes que desejarem se posicionar.

Atendimento Inclusivo:

Atendimentos devem ser feitos sem suposições de gênero, orientação ou nome. Isso promove um ambiente acolhedor e respeitoso para todos os indivíduos.

8. COMO ACOLHER AO PRESENCIAR LGBTFOBIA?

Nomear comportamentos:

Ao presenciar discriminação, é fundamental nomear os comportamentos inadequados, apoiando a pessoa afetada e registrando a ocorrência para que ações possam ser tomadas.

Canais de Denúncia:

Utilize canais de denúncia como o **Disque 100** - canal de denúncias de violações de Direitos Humanos e **Disque 180** - Canal de Atendimento à Mulher, que oferece suporte, ajudando a garantir que as vozes sejam ouvidas e respeitadas. Para atendimento psicossocial **Disque 188** - Centro de Valorização da Vida, um serviço de apoio emocional e acolhimento gratuito.

Não se cale!

Muitos casos de LGBTfobia são subnotificados no Brasil devido à falta de acolhimento, portanto denuncie também dentro da empresa quando presenciar alguma ação que corresponda à qualquer tipo de preconceito.

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026

FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 7

DIVERSIDADE EM DIÁLOGO | Letramento em Diversidade Sexual e de Gênero — Conservel Ltda.

**"A diversidade não é um problema a ser resolvido.
É uma riqueza a ser reconhecida."**

Obrigada por fazer parte desta construção.

REFERÊNCIAS

- ALLPORT, G. W. A natureza do preconceito. São Paulo: EPU, 1979.
ANTRA. Dossiê das assassinatos e da violência contra travestis e transexuais no Brasil. Brasília: ANTRA, 2005.
GOFMAN, E. Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1968.
LANE, S. T. M. O que é Psicologia Social? São Paulo: Brasiliense, 2006.
MEYER, I. H. Resilient minority and minority stress. Archives of Sexual Behavior, v. 49, n. 1, p. 233-2341, 2020.
MOSCOVICI, S. Representações sociais: investigação em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2003.
TRUPEL, H. Gêneros, números e categorias sociais. Lisboa: Língua Horizontal, 1982.

ConServal
Instituto Transdisciplinar

FAPAM
FACULDADE DE PARÁ DE MINAS

Projeto: Letramento em Diversidade — FAPAM, Pará de Minas, 2026

FAPAM — Psicologia, 2026 | Pág. 8

REFERÊNCIAS

- ALLPORT, Gordon W. *A natureza do preconceito*. São Paulo: EDUSP, 1979.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRAVESTIS E TRANSEXUAIS – ANTRA. *Dossiê dos assassinatos e da violência contra travestis e transexuais no Brasil*. Brasília: ANTRA, 2025.
- BARROS, O. J. H. *Coragem: um tópico importante mas complexo*. Psicologia, Educação e Cultura, Pedroso, v. 8, n. 2, p. 259-266, dez. 2009.
- BECK, J. S. *Terapia cognitiva: teoria e prática* (S. Costa, Trad.). Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 175, de 14 de maio de 2013*. Dispõe sobre a habilitação, celebração de casamento civil ou conversão de união estável em casamento entre pessoas de mesmo sexo.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1): disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais*. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/no-rm-as-regulamentadoras-vigentes/nr-1>. Acesso em: 8 maio 2026.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17): ergonomia*. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/no-rm-as-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acesso em: 8 maio 2026.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) nº 26/DF e Mandado de Injunção (MI) nº 4733*. Brasília, DF: STF, 2019.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 4277 e Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 132*. Brasília, DF: STF, 2011.
- CAMALIONTE, L. G.; BOCCALANDRO, M. P. R. *Felicidade e bem-estar na visão da psicologia positiva*. Bol. - Acad. Paul. Psicol., São Paulo, v. 37, n. 93, p. 206-227, jul. 2017.
- GASPAR, Aléxia de Carvalho; VIEIRA, Emanuel Meireles. *A teoria do estresse de minorias em um grupo de acolhimento LGBTQIAPN+: estratégias de enfrentamento e territorialização*. Revista Brasileira de Sexualidade Humana, v. 36, e1232, p. 1-14, 2025.
- GOFFMAN, Erving. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.
- LANE, Sílvia T. M. *O que é Psicologia Social?* São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos).
- MEYER, Ilan H. *Rejection sensitivity and minority stress: a challenge for clinicians and interventionists*. Archives of Sexual Behavior, v. 49, n. 7, p. 2333-2341, 2020.
- MOSCOVICI, Serge. *Representações sociais: investigações em psicologia social*. Petrópolis: Vozes, 2003.

PATATAS, Luisa do Amparo Carvalho. *Preconceito, identidade e representações sociais: relações intergrupais de estudantes indígenas e não indígenas no ambiente acadêmico*. 2014. 219 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

SANTOS, Laíse Almeida. *Gordofobia estrutural: o corpo gordo na dança*. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Dança), Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2022.

SILVA, Ana Luísa Remor da; FINKLER, Mirelle; MORETTI-PIRES, Rodrigo Otávio. *Representações sociais de trabalhadores da atenção básica à saúde sobre pessoas LGBT*. Trabalho, Educação e Saúde, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, 2019.

TAJFEL, Henri. *Grupos humanos e categorias sociais*. Lisboa: Livros Horizonte, 1982.