



**INSTITUTO LATINO AMERICANO DE  
ARTE, CULTURA E HISTÓRIA (ILAACH)  
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS  
NA AMÉRICA LATINA**

**EDUCAR PARA DESARMAR: FORMAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS E O  
DESARMAMENTO SIMBÓLICO NO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIA+**

ZION MOHAMAD SLEIMAN

Foz do Iguaçu/PR  
2025

ZION MOHAMAD SLEIMAN

**EDUCAR PARA DESARMAR: FORMAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS E O  
DESARMAMENTO SIMBÓLICO NO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIA+**

Projeto de intervenção de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Direitos Humanos na América Latina.

Orientador (a): Prof. Dr. Gustavo Oliveira Vieira

Foz do Iguaçu/PR  
2025

ZION MOHAMAD SLEIMAN

EDUCAR PARA DESARMAR: FORMAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS E O  
DESARMAMENTO SIMBÓLICO NO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIA+

DATA DE APROVAÇÃO: 11/12/2025

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Gustavo Oliveira Vieira

---

Profa. Dra. Roberta Ferme Sivolella

---

Prof. Dr. Alberto Barreto Goerch

Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA

Foz do Iguaçu/PR  
2025

Dedico este trabalho a todas as pessoas LGBTQIA+ que, apesar das violências cotidianas e das fronteiras simbólicas que lhes são impostas, insistem em existir, resistir e ocupar espaços que historicamente lhes foram negados.

Dedico também aos servidores públicos que, com coragem e sensibilidade, aceitaram revisitar suas certezas, enfrentar seus receios e construir novas formas de olhar o outro.

E, por fim, dedico a todas as pessoas que acreditam que a transformação do Estado começa pelo encontro humano, um encontro por vez.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, às pessoas que participaram das formações e forneceram as bases empíricas para este trabalho. Sua abertura, confiança e disposição em aprender tornaram possível não apenas esta pesquisa, mas a construção de um caminho coletivo de mudança.

Agradeço à Universidade Federal da Integração Latino-Americana, pelo espaço de formação crítica e humanizada, e aos docentes que, ao longo do curso, contribuíram com reflexões essenciais para a construção deste trabalho.

À equipe da gestão municipal de Foz do Iguaçu, que viabilizou a realização da formação e reconheceu a importância do atendimento inclusivo como compromisso ético do Estado.

Agradeço também às pessoas que, ao longo da minha trajetória, me ensinaram sobre coragem, dignidade e resistência. À comunidade LGBTQIA+, em sua pluralidade e força, deixo meu reconhecimento profundo.

E agradeço, especialmente, àqueles que caminham comigo, oferecendo apoio, escuta e cuidado nos momentos de maior intensidade, este trabalho também é fruto dessa rede de afeto e sustentação.

"A educação como prática da liberdade começa pela capacidade de enxergar o outro em sua humanidade."

**Bell Hooks**

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso analisa uma formação realizada com servidores públicos do município de Foz do Iguaçu sobre atendimento à população LGBTQIA+, tomando essa experiência como campo empírico para compreender como preconceitos se estruturam, se reproduzem e podem ser transformados no contexto institucional. A pesquisa evidencia que o desarmamento simbólico, entendido como o processo de desconstrução de percepções normativas e violências naturalizadas, ocorre tanto pela transmissão de conhecimento quanto pelo encontro com corpos dissidentes que tensionam regimes hegemônicos de inteligibilidade. A metodologia adotada é de abordagem qualitativa, com caráter descritivo e analítico, baseada em observação participante durante as formações, aplicação de questionários de feedback, além da análise de relatos espontâneos e narrativas produzidas pelos participantes. A presença do facilitador, homem trans árabe muçulmano, constituiu dispositivo pedagógico central e elemento metodológico relevante, produzindo deslocamentos afetivos e cognitivos que potencializaram o aprendizado. Os dados coletados por meio de observações, questionários e narrativas dos participantes revelam que a formação gerou abertura, empatia, desejo de continuidade e reconhecimento da necessidade de atualização institucional. Ao mesmo tempo, expôs limites estruturais como ausência de protocolos, falta de padronização administrativa, fragilidades no uso do nome social e inexistência de diretrizes claras para o acolhimento de pessoas LGBTQIA+. A partir desses achados, o trabalho propõe a institucionalização de um programa permanente de formação baseado em metodologias humanizadas, materiais de apoio, revisão de fluxos internos, implementação de protocolos e criação de mecanismos contínuos de avaliação. Conclui-se que a formação não apenas transformou percepções individuais, mas também revelou caminhos estratégicos para qualificação da gestão pública, evidenciando que políticas inclusivas dependem tanto de mudanças subjetivas quanto de intervenções estruturais. O estudo reforça a importância da educação em direitos humanos como instrumento de fortalecimento ético do Estado e apresenta um modelo replicável de capacitação para outras administrações públicas do país.

**Palavras-chave:** atendimento público; população LGBTQIA +; desarmamento simbólico; servidores públicos.

## **ABSTRACT**

This undergraduate thesis analyzes a training program carried out with public servants from the municipality of Foz do Iguaçu on service provision to the LGBTQIA+ population, taking this experience as an empirical field to understand how prejudices are structured, reproduced, and can be transformed within the institutional context. The research shows that symbolic disarmament, understood as the process of deconstructing normative perceptions and naturalized forms of violence, occurs both through the transmission of knowledge and through encounters with dissident bodies that challenge hegemonic regimes of intelligibility. The methodology adopted follows a qualitative approach, with descriptive and analytical characteristics, based on participant observation during the training sessions, the application of feedback questionnaires, as well as the analysis of spontaneous reports and narratives produced by the participants. The presence of the facilitator, a trans Arab Muslim man, constituted a central pedagogical device and a relevant methodological element, producing affective and cognitive shifts that enhanced learning. Data collected through observations, questionnaires, and participant narratives reveal that the training generated openness, empathy, a desire for continuity, and recognition of the need for institutional updating. At the same time, it exposed structural limitations such as the absence of protocols, lack of administrative standardization, weaknesses in the use of the social name, and the lack of clear guidelines for welcoming LGBTQIA+ people. Based on these findings, the study proposes the institutionalization of a permanent training program based on humanized methodologies, support materials, revision of internal workflows, implementation of protocols, and the creation of continuous evaluation mechanisms. It is concluded that the training not only transformed individual perceptions but also revealed strategic pathways for improving public management, showing that inclusive policies depend both on subjective changes and on structural interventions. The study reinforces the importance of human rights education as an instrument for strengthening the ethical role of the State and presents a replicable training model for other public administrations in the country.

**Keywords:** public service; LGBTQIA+ population; symbolic disarmament; public servants.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACNUDH – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos

CIDH – Comissão Interamericana de Direitos Humanos

LGBTQIA+ – Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Queer, Intersexo, Assexuais e demais identidades

MS – Ministério da Saúde

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde

PMFI – Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

UNILA – Universidade Federal da Integração Latino-Americana

## SUMÁRIO

<b>1.INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>2</b>
2.1 Desarmamento simbólico, violência estrutural e a fabricação social do olhar	
2.2 Interseccionalidade, pedagogia crítica e epistemologias do Sul	
2.3 O Estado, a produção da violência e o atendimento como direito humano	
<b>3. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>3</b>
3.1 Tensões iniciais, deslocamentos perceptivos e padrões emergentes	
3.2 O corpo do facilitador como dispositivo pedagógico	
3.3 Limites estruturais, desejo institucional de mudança e síntese dos achados	
<b>4. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....</b>	<b>4</b>
4.1 Justificativa e objetivos da intervenção	
4.2 Descrição, metodologia e impactos esperados	
4.3 Implementação, avaliação e sustentabilidade institucional	
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>5</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	
<b>ANEXOS.....</b>	
Anexo 1 – Formulário Aplicado	
Anexo 2 – Turmas e Datas	

## 1. INTRODUÇÃO

Falar de direitos humanos, diversidade e acolhimento institucional em Foz do Iguaçu é falar de fronteiras. E fronteiras, embora pareçam linhas geopolíticas rígidas, são, na verdade, zonas de tensão e passagem, territórios onde identidades se confrontam, se sobrepõem e, muitas vezes, se ferem.

Foi nesse território, múltiplo, árabe, religioso, migrante, turístico, desigual, que eu, um homem trans árabe e muçulmano, me vi diante do desafio de ministrar a formação Atendimento ao Público LGBTQIA+ para mais de cem servidores das mais diversas secretarias municipais. Um desafio que não era apenas profissional ou pedagógico, mas também profundamente existencial.

Ministrar uma formação sobre diversidade enquanto se é alvo cotidiano da transfobia e da islamofobia é, por si só, um ato político. E foi no interior dessas formações que percebi que aquilo que parecia “apenas um curso” era, na verdade, uma experiência de desarmamento, não no sentido material, bélico, mas simbólico. Desarmamento de discursos, gestos, olhares, crenças. Desarmamento de violências que, embora invisíveis, atravessam corpos como lâminas.

Em uma das turmas, vivi um exemplo emblemático: quando, ao me apresentar como homem trans, uma servidora me olhou nos olhos e afirmou: “Eu só vejo uma mulher.” Mesmo depois de eu explicar, repetir e contextualizar minha identidade, ela manteve a frase, firme. Dura. Essa pequena frase continha um arsenal inteiro: gênero normativo, cisgeneridade compulsória, apagamento identitário, desumanização. Era uma forma de armamento simbólico. E eu estava ali justamente para ensinar como desarmar preconceitos.

Mas não foi só violência. Houve também acolhimento, escuta, aprendizado genuíno e interesse real em compreender o que nunca lhes havia sido explicado. Houve servidores que afirmaram nunca ter tido contato com o tema; outros que tinham medo de falar sobre diversidade por receio de “errar”; muitos que agradeceram a leveza, o cuidado e a segurança do conteúdo apresentado.

Cem questionários preenchidos ao final das oito turmas confirmavam isso: O que mais tocou os participantes foi a possibilidade de aprender sem medo, sem julgamento, sem imposição, através de uma linguagem clara, humana e acessível. Muitos pediram mais tempo, encontros mais longos, módulos avançados, vídeos, materiais extras, QR Codes, continuidade.

Outros sugeriram transformar a formação em política pública permanente. Alguns disseram que nunca tinham parado para pensar que o modo de olhar, de chamar pelo nome, de acolher, também é parte do trabalho.

A partir dessa experiência profunda e situada, emergiu a pergunta central deste trabalho: Como processos formativos em direitos humanos podem funcionar como uma forma de desarmamento humanitário simbólico, promovendo o acolhimento e a dignidade da população LGBTQIA+ no atendimento público municipal?

Mais do que responder à pergunta, este projeto pretende fazer algo: sistematizar uma metodologia própria, fundamentada teoricamente, validada na prática, é capaz de se transformar em modelo nacional de formação, aplicável tanto no setor público quanto no privado.

Quero produzir aqui não apenas um projeto de intervenção, mas um documento que possa ser utilizado pelo município, por outras cidades, por empresas e organizações, como referência ética e técnica para capacitar profissionais no acolhimento à população LGBTQIA+.

Afinal, educar é desarmar. E desarmar, aqui, significa retirar o peso do preconceito, desmontar a violência simbólica, abrir espaço para o reconhecimento, escutar o outro e, acima de tudo, humanizar a instituição pública.

As situações vividas durante as formações, desde a curiosidade respeitosa até a resistência explícita, evidenciaram que o atendimento ao público não é apenas uma ação técnica, mas um espaço onde identidades, crenças e imaginários sociais se confrontam. O serviço público é um território de disputa simbólica. Ali se reproduzem e se contestam estruturas de poder, normas de gênero, expectativas culturais e valores sociais.

Para compreender essas dinâmicas, é necessário reconhecer, com Pierre Bourdieu, que a violência não se limita ao domínio físico. Ela também se manifesta de formas sutis e cotidianas, operando por meio de categorias de percepção, hábitos e discursos naturalizados. Bourdieu chama isso de violência simbólica, uma força que age sem ser percebida como violência, porque se disfarça de normalidade.

Quando uma servidora me diz “eu só vejo uma mulher”, essa frase não é apenas uma opinião. É a expressão direta da cisnormatividade, um regime de verdade social que define quem é considerado “homem” ou “mulher” com base em critérios biológicos e culturais profundamente enraizados. A frase parte de um olhar

socialmente treinado. É a materialização daquilo que Bourdieu descreve: uma violência que se exerce através da própria visão de mundo do agressor, sem que ele a reconheça como tal.

Judith Butler destaca que o gênero não é uma essência, mas uma performance reiterada, moldada socialmente. Portanto, negar a identidade de alguém é negar sua possibilidade de existir dentro da moldura social reconhecida. No contexto institucional, esse gesto tem impactos diretos no atendimento público: se o servidor não reconhece a identidade de quem está diante dele, não reconhece também seus direitos.

A perspectiva de Achille Mbembe sobre necropolítica ajuda a ampliar ainda mais essa análise. Para Mbembe, o poder define quem pode viver e quem pode morrer, mas essa morte não precisa ser literal. Ela pode ser moral, social, simbólica. A negação da identidade, o apagamento, o constrangimento e a desumanização são formas de morte simbólica. E isso ocorre cotidianamente com pessoas LGBTQIA+, notadamente com pessoas trans. Portanto, a discussão sobre atendimento não é apenas administrativa: é profundamente política.

Somado a isso, a perspectiva da interseccionalidade, formulada por Kimberlé Crenshaw, permite compreender que opressões não acontecem isoladamente. Ser trans, árabe, muçulmano e servidor público coloca meu corpo em múltiplas encruzilhadas. Em um contexto em que a maioria dos participantes nunca havia tido contato direto com pessoas trans, e muitos carregavam estereótipos sobre corpos árabes e islâmicos, minha presença não era neutra. Eu era, simultaneamente, facilitador e objeto de suas percepções.

Essa dupla posição, ensinar e, ao mesmo tempo, ser lido como aquilo que muitas vezes está em disputa, intensificou a compreensão de que a formação não é apenas transmissão de conteúdo. É também um espaço de desarmamento simbólico.

E é nesse ponto que a noção de desarmamento, tradicionalmente associada ao desmonte de artefatos bélicos, encontra sua versão ampliada neste trabalho. Assim como armas materiais produzem medo, controle e letalidade, as armas simbólicas, preconceitos, estereótipos, discursos e práticas discriminatórias, produzem exclusão, desigualdade e violências cotidianas. No atendimento ao público, essas armas se manifestam em olhares, pronomes negados, dúvidas não

verbalizadas, hesitação em acolher, piadas veladas e constrangimentos generalizados.

Por isso, educar servidores públicos em direitos humanos é propor um processo de desarmamento humanitário simbólico: uma intervenção pedagógica, ética e institucional que busca desativar as violências naturalizadas e transformar a relação entre Estado e população LGBTQIA+.

A alta adesão às formações, as avaliações positivas e o interesse explícito dos participantes em ampliar o curso demonstram que existe uma demanda real por esse tipo de intervenção. E mais do que isso: a formação funcionou como espaço de diálogo, escuta e construção coletiva, mostrando que é possível transformar práticas institucionais através da educação.

As avaliações coletadas ao final das oito turmas revelam um dado fundamental: embora muitos servidores não tivessem familiaridade com o tema, havia um desejo real de aprender, de compreender e de ajustar suas práticas cotidianas. Para muitos, foi a primeira vez que tiveram acesso a informações qualificadas sobre gênero, sexualidade, acolhimento e direitos humanos. Para outros, foi a primeira oportunidade de expressar dúvidas, inseguranças e receios em um ambiente seguro, sem medo de serem julgados.

Diversos participantes destacaram a importância da linguagem acessível, da abordagem humanizada e da construção de um espaço de diálogo. Houve servidores que disseram ter se sentido aliviados por finalmente poder perguntar “o que sempre tiveram vergonha de perguntar”. Outros afirmaram que não sabiam como agir diante de uma pessoa trans no atendimento, e que agora “tinham ferramentas”. Muitos ressaltaram que pretendem levar o aprendizado para seus setores, multiplicar o conhecimento e até mesmo solicitar novas capacitações.

Ao mesmo tempo, as críticas apontadas, necessidade de mais tempo, interesse por materiais complementares, sugestão de aprofundamento, mostram que a formação, além de bem recebida, despertou um movimento de continuidade. Esse desejo coletivo evidencia que a capacitação não deve ser um evento isolado, mas um processo permanente, uma política pública estruturada.

A partir dessa experiência concreta, torna-se possível compreender que a formação em diversidade sexual e de gênero não é apenas um recurso pedagógico, mas um instrumento institucional de desarmamento simbólico. Ela atua na desconstrução de crenças, na sensibilização para o outro, na criação de ambientes

de trabalho mais humanos e seguros, e na construção de práticas mais alinhadas aos direitos humanos.

Nesse sentido, este projeto reconhece que a violência simbólica não nasce do indivíduo isolado, mas de estruturas sociais que moldam o olhar, o discurso e a ação. Portanto, a intervenção proposta não tem como objetivo “corrigir” servidores, mas oferecer ferramentas, contextualizações e reflexões que os ajudem a compreender a diversidade e a atuar de forma ética, respeitosa e comprometida com o bem comum.

Com base nessas experiências e reflexões, este estudo busca analisar o impacto das formações realizadas com mais de cem servidores municipais e compreender de que maneira esses processos contribuem para o desarmamento simbólico de preconceitos presentes nas práticas institucionais. Além disso, pretende-se propor um modelo de formação contínua que possa ser institucionalizado no município de Foz do Iguaçu e adaptado para outras cidades, bem como criar diretrizes e materiais capazes de subsidiar políticas públicas e programas de capacitação voltados ao atendimento inclusivo no setor público e privado.

Assim, a pergunta norteadora deste trabalho, como formações em direitos humanos podem promover o desarmamento simbólico de preconceitos no atendimento à população LGBTQIA+? Insere-se em um contexto social e político específico, marcado por tensões identitárias, desigualdades estruturais e urgentes demandas de transformação institucional.

Ao unir teoria e prática, vivência pessoal e intervenção profissional, este projeto pretende contribuir não apenas para o campo acadêmico, mas para a construção de políticas públicas mais justas, humanas e inclusivas. Afinal, em um mundo onde tantas vidas e identidades continuam sendo alvo de violências simbólicas e materiais, educar é uma das formas mais poderosas de desarmar.

Com essa perspectiva, este projeto se propõe a oferecer um modelo de formação que ultrapasse as fronteiras do município, podendo se transformar em referência nacional, e potencialmente internacional, para capacitações voltadas ao atendimento digno, ético e comprometido com os direitos humanos da população LGBTQIA+.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Desarmamento simbólico, violência estrutural e a fabricação social do olhar

Pensar o atendimento à população LGBTQIA+ no serviço público exige reconhecer que preconceitos não surgem espontaneamente: são produzidos por estruturas históricas de poder, incorporadas ao cotidiano e reproduzidas de maneira quase automática. Pierre Bourdieu denomina esse processo de violência simbólica, um tipo de violência que opera pela naturalização de esquemas de percepção e classificação, moldando a forma como vemos e interpretamos o mundo.

Segundo o autor, essa forma de violência torna-se eficaz justamente por ser invisível e por se apresentar como “o normal”, “o natural”, “o correto” (BOURDIEU, 2012).

A violência simbólica se exerce com a cumplicidade daqueles que a sofrem, porque ela opera por meio de percepções e categorias que parecem naturais.(BOURDIEU, 2012, p. 14)

Essa dinâmica ficou evidente durante a formação ministrada em Foz do Iguaçu, quando, ao me apresentar como homem trans, uma servidora afirmou: “Eu só vejo uma mulher.” A frase não expressava necessariamente má intenção; ela expressava, sobretudo, a força de um sistema que define quem pode ser reconhecido como “homem” ou “mulher”. Como destaca Judith Butler (2019), gênero não é uma verdade biológica imutável, mas uma construção social reiterada por práticas, instituições e discursos. Assim, a resposta daquela servidora não foi apenas uma opinião individual: foi a manifestação de uma matriz normativa que organiza identidades e corpos.

A partir de Butler (2019), compreendemos que o reconhecimento é fundamental para a existência social. Se uma pessoa trans não é reconhecida pelo que afirma ser, ela não é apenas mal interpretada, ela é deslocada para fora da esfera de inteligibilidade que permite viver com dignidade. Isso é intensificado quando se somam marcadores como etnia, religião e origem migratória, como é o caso de um corpo trans, árabe e muçulmano, que já desafia múltiplas fronteiras simbólicas.

Essa leitura equivocada das identidades de gênero não se limita ao plano interpessoal; ela permeia serviços públicos e instituições. Pessoas trans frequentemente precisam explicar seus nomes, pronomes, documentos e corpos. Cada uma dessas explicações, muitas vezes repetida inúmeras vezes no mesmo dia, constitui aquilo que Sara Ahmed (2017) chama de “desgaste estrutural”: uma erosão contínua da energia emocional, produzida pela necessidade de sobreviver em espaços que não foram feitos para acolhê-las.

Por isso, o atendimento público deve ser compreendido como um espaço de disputa simbólica. O servidor não encontra apenas um indivíduo, mas um conjunto de significados culturalmente sedimentados sobre aquela identidade. Atende, portanto, sua formação, seus preconceitos, suas crenças religiosas, seu repertório cultural, seu desconforto e, muitas vezes, seu medo de errar. Isso confirma a leitura de Fassin (2012), segundo a qual o Estado é sempre encarnado pelas práticas de seus agentes, e é por meio dessas práticas que o Estado reconhece, ou não, determinados corpos.

É nesse ponto que a noção de desarmamento humanitário simbólico ganha centralidade. Tradicionalmente, o desarmamento humanitário refere-se à eliminação de armamentos que provocam danos indiscriminados, como minas antipessoais ou bombas cluster. No entanto, no campo social, existem “armas” produzidas por discursos, gestos, normas e práticas institucionais que ferem subjetividades e limitam existências. São frases que negam identidades, olhares que excluem, risos que desumanizam, procedimentos que humilham, elementos que constroem um ambiente hostil e excludente.

O poder não define apenas quem pode morrer; define também quem pode viver plenamente. (MBEMBE, 2018)

Desarmar simbolicamente é, portanto, desativar estruturas que funcionam como armamentos sociais. É romper com aquilo que Butler (2020) descreve como “quadros normativos de reconhecimento”, e abrir espaço para que outras formas de vida possam ser vistas como legítimas.

Na formação em Foz do Iguaçu, esse desarmamento começou a ocorrer de maneira palpável. Muitos servidores expressaram que “não sabiam o que não sabiam”, uma descoberta fundamental. Ao aprender sobre termos, conceitos,

vivências e realidades fora de seu repertório, perceberam que práticas que julgavam neutras produziam sofrimento real. Reconheceram que suas condutas eram atravessadas por estruturas históricas que nunca haviam questionado. Descobriram que havia, sim, espaço para aprender, perguntar e revisar seus próprios olhares.

Esse movimento de abertura, marcado por comentários sobre “leveza”, “segurança”, “linguagem acessível” e “cuidado”, demonstra que eles estavam vivendo não apenas uma capacitação técnica, mas um processo ético e pedagógico de transformação. Trata-se de uma pedagogia que se aproxima de Freire (2011), para quem o aprendizado acontece no encontro, na humildade e na disponibilidade para rever certezas.

Ensinar exige coragem para lutar contra os determinismos que  
esmagam a capacidade humana de ser mais. (FREIRE, 2011, p. 112)

Assim, formar servidores para reconhecer e respeitar identidades diversas é exercer, no campo social, um verdadeiro desarmamento humanitário. Ao desativar preconceitos, estigmas e estruturas que negam humanidade, contribuimos para a proteção de vidas, não no sentido físico, mas no sentido existencial. Conectamos práticas cotidianas aos eixos centrais do Direito Internacional dos Direitos Humanos, onde a proteção da dignidade humana é a regra fundamental, e ao conceito ampliado de desarmamento humanitário, que inclui a defesa contra violências simbólicas que limitam ou destroem vidas.

É nesse sentido que este trabalho encontra seu lugar: ao compreender que transformar o atendimento público é uma forma de desarmar o mundo.

Compreender as dinâmicas que atravessam o atendimento à população LGBTQIA+ exige reconhecer que identidades nunca operam isoladamente. A teoria da interseccionalidade, formulada por Kimberlé Crenshaw, demonstra que marcadores como gênero, raça, etnia, religião, classe e nacionalidade se entrelaçam de forma estrutural, produzindo experiências singulares de vulnerabilidade e reconhecimento. Como afirma a autora, a interseccionalidade é uma lente através da qual se examina como diferentes formas de desigualdade se combinam e moldam experiências específicas. (CRENSHAW, 1991, p. 124).

No meu caso, ocupar o lugar de um homem trans árabe e muçulmano em uma cidade de fronteira conferiu nuances particulares às interações vividas durante as formações. Minha presença não era percebida como a de um facilitador neutro;

era lida a partir de um corpo marcado, interpretado e atravessado por leituras sociais, religiosas e raciais que operavam mesmo antes de qualquer palavra ser pronunciada. Essa marcação revela o que Foucault descreve como a capacidade do olhar social de produzir corpos legíveis e ilegíveis dentro das normas vigentes.

Durante as capacitações, meu corpo funcionava simultaneamente como instrumento pedagógico e objeto de observação. Havia olhares longos, expressões de hesitação e tentativas de localizar coerência entre minha identidade declarada, minha aparência e expectativas culturais prévias. Esses movimentos não eram necessariamente hostis; eram manifestações de um encontro entre mundos que raramente dialogam. Para muitos servidores, aquele era o primeiro contato direto com um homem trans. Para outros, era a primeira vez que dialogavam abertamente com alguém árabe e muçulmano que, além disso, ocupava um lugar institucional de autoridade formativa.

Uma citação que ajuda a entender esse fenômeno é a de Patricia Hill Collins, que afirma:

Indivíduos que vivem em posições sociais marginalizadas desenvolvem uma consciência ampliada das relações de poder, porque suas próprias vidas exigem navegar por estruturas que não foram construídas para acomodá-los. Seus corpos se tornam pontos de observação privilegiada, não por escolha, mas por necessidade histórica. (COLLINS, 2000, p. 112)

Essa consciência ampliada clarifica por que meu corpo produzia tanto estranhamento quanto curiosidade. Ele desafiava simultaneamente a cisnormatividade, a heteronormatividade, a branquitude e a ideia ocidentalizada de masculinidade. Há expectativas rígidas sobre como “um homem trans deve parecer”, como “um árabe deve se comportar” e como “um muçulmano deve existir”. Em sala, essas expectativas eram acionadas de modo quase automático, gerando tensões silenciosas que atravessavam cada dinâmica da formação.

A condição de fronteira de Foz do Iguaçu intensifica ainda mais essas camadas. Fronteiras não são apenas linhas geográficas, mas dispositivos simbólicos que classificam, organizam e hierarquizam identidades. Achille Mbembe argumenta que fronteiras são máquinas de produzir diferença, definindo não apenas quem

pertence, mas também quem pode transitar e quem deve ser controlado (MBEMBE, 2018, p. 66).

A presença marcante de comunidades árabes e muçulmanas na cidade, somada à raridade de pessoas trans visíveis nessas comunidades, situava meu corpo em um ponto paradoxal: ao mesmo tempo familiar e disruptivo. Eu era lido como alguém que pertence à região, mas também como alguém que rompe com normas internas dessas mesmas comunidades. Essa ambiguidade gerava abertura e resistência em intensidades variáveis conforme o público de cada turma.

Nesse sentido, minha vivência ampliava a potência pedagógica da formação. Ao mesmo tempo que os conteúdos apresentados provocavam reflexão, minha presença concreta operava como demonstração encarnada da diversidade. Donna Haraway argumenta que “todo conhecimento é situado” e que não existe neutralidade absoluta na produção de saberes. Para ela:

Corpos marcados produzem conhecimentos marcados. Ver a partir de algum lugar significa reconhecer as histórias materiais e políticas que constituem quem vê. (HARAWAY, 1995, p. 43)

Assim, participar da formação não significava apenas transmitir informações, mas performar uma existência que, por si só, mobilizava deslocamentos perceptivos nos participantes. O conhecimento transmitido estava intrinsecamente ligado ao corpo que o enunciava, e esse corpo trazia consigo histórias e camadas que funcionavam como ferramenta epistemológica.

Esse deslocamento gerado pela presença corporal abriu espaço para conversas sinceras e perguntas que, fora daquele ambiente, talvez fossem consideradas inadequadas ou proibidas. Muitos servidores admitiram nunca ter pensado sobre a experiência de uma pessoa trans ao acessar serviços públicos. Outros confessaram medo de errar e alívio ao encontrar um espaço seguro para questionar. Esses relatos reforçam a afirmação de Collins (2000) de que identidades marginalizadas possibilitam a criação de espaços de aprendizagem transformadores porque evidenciam fissuras nas estruturas normativas.

A interseccionalidade, portanto, não aparece aqui como teoria distante, mas como ferramenta interpretativa que explica a produção de sentidos dentro das instituições. Ela demonstra que o atendimento não se dirige apenas a um usuário, mas a um sujeito atravessado por camadas de desigualdade. Reconhecer isso é

reconhecer a complexidade da vida e a necessidade de práticas institucionais sensíveis, informadas e humanizadoras.

Ao final, tornou-se evidente que a formação não era apenas um conjunto de conteúdos, mas um processo de encontro. Um processo de desarmamento simbólico que nascia da coragem do diálogo, do reconhecimento das próprias limitações e da compreensão de que atender alguém é, antes de tudo, reconhecer sua humanidade.

## **2.2 Interseccionalidade, pedagogia crítica e epistemologias do Sul**

A formação realizada com os servidores municipais tornou-se, desde os primeiros encontros, um espaço de diálogo, escuta e construção coletiva. Essa dimensão dialógica aproxima-se diretamente da proposta de Paulo Freire, que afirma que o ato educativo não consiste em transmissão de saber, mas em encontro entre sujeitos que se reconhecem como inacabados e, portanto, em permanente possibilidade de aprender. Como ele afirma, ninguém educa ninguém, ninguém se educa sozinho, os homens se educam em comunhão (FREIRE, 2011, p. 69).

Essa perspectiva freireana permite compreender por que a formação não poderia assumir um caráter corretivo, punitivo ou moralista. Era necessário reconhecer os medos, limitações e inseguranças dos servidores como pontos legítimos de partida. Muitos expressaram receio de “falar errado”, de ofender sem querer ou de tocar em temas que nunca haviam discutido. Esse medo não representava resistência; era, na verdade, resultado de um sistema institucional que historicamente não promoveu espaços seguros para dialogar sobre diversidade. Assim, a pedagogia crítica emergiu como um dispositivo de desarmamento simbólico: não se trata de acusar ou corrigir, mas de construir reflexão coletiva, como defende Freire (2011), para quem a educação libertadora depende da abertura para o diálogo e da humildade perante o desconhecido.

Além disso, a escuta assumiu papel central no processo formativo. Esse aspecto encontra ressonância nas Epistemologias do Sul, proposta por Boaventura de Sousa Santos, que aponta que a modernidade ocidental estruturou uma “monocultura do saber”, atribuindo legitimidade apenas a determinados conhecimentos e invisibilizando saberes oriundos de corpos, territórios e experiências marginalizadas. Para Santos, não há justiça social global sem justiça

cognitiva (SANTOS, 2014, p. 32), ou seja, sem reconhecer que diferentes formas de produzir conhecimento possuem valor epistêmico.

As Epistemologias do Sul partem do princípio de que há conhecimentos que foram desperdiçados pela modernidade ocidental. Esses conhecimentos, produzidos por aqueles que sofreram com a injustiça, carregam potenciais transformadores indispensáveis para a construção de outras formas de mundo. (SANTOS, 2014, p. 42)

Ao trazer minha vivência como homem trans árabe e muçulmano para a formação, não como curiosidade ou exceção, mas como parte constitutiva do conhecimento produzido naquele espaço, rompemos com a lógica hegemônica da neutralidade acadêmica. A formação tornou-se um espaço de epistemologia situada, alinhada a Haraway (1995), que defende que todo conhecimento é localizado, produto de corpos concretos atravessados por histórias e relações de poder.

Essa presença deslocou expectativas tradicionais do ambiente institucional. Servidores acostumados a formações técnicas, procedimentais e burocráticas encontraram uma experiência formativa que atravessava dimensões éticas, afetivas e políticas. Muitos relataram que foi a primeira vez que perceberam a diversidade não como pauta ideológica ou como demanda administrativa, mas como questão humana que envolve dor, pertencimento, reconhecimento e dignidade.

A linguagem assumiu papel fundamental nesse processo. A forma acessível, acolhedora e cuidadosa com que os conteúdos foram apresentados foi destacada nos questionários de avaliação. Isso reforça que a linguagem opera simultaneamente como instrumento pedagógico e como tecnologia de desarmamento simbólico. Uma linguagem agressiva, acusatória ou excessivamente técnica cria barreiras; já uma linguagem que combina rigor conceitual com acolhimento abre caminhos. Como destaca hooks (1994), o ensino é um ato de amor, e amar exige coragem para escutar e transformar.

Nesse sentido, a linguagem contribuiu para que perguntas antes silenciadas pudessem emergir, e dúvidas antes consideradas impróprias se tornassem parte legítima do processo. Os servidores puderam experimentar o que Freire chama de ato de coragem amorosa (2011), essencial para qualquer pedagogia transformadora.

Ao longo das formações, tornou-se evidente que o servidor público exerce papel ético central no atendimento institucional. Ele não representa apenas sua

secretaria; representa o Estado. Seu olhar, seu gesto, sua escolha de palavras e sua postura têm impacto direto na experiência da pessoa atendida. Fassin (2012) argumenta que o Estado se materializa nas práticas de seus agentes, e que essas práticas determinam quem é reconhecido como digno de cuidado. Assim, quando um servidor se dispõe a aprender e a rever suas práticas, ele contribui para transformar não apenas seu atendimento individual, mas a cultura institucional como um todo.

Essa articulação entre prática e reflexão fez com que a formação assumisse a função de tecnologia social de desarmamento. A expressão “tecnologia social” refere-se a metodologias e processos capazes de produzir transformação coletiva de forma sustentável e replicável. A formação permitiu que preconceitos fossem identificados, nomeados e progressivamente desmontados, criando condições para novas práticas de atendimento. O fato de diversos servidores terem solicitado materiais complementares, continuidade da formação e possibilidades de replicação interna demonstra que o processo plantou sementes de mudança institucional.

Transformações profundas começam com a possibilidade de  
imaginar outros modos de existir e de se relacionar. (hooks, 1994, p.  
78)

Por fim, a articulação entre pedagogia crítica, epistemologias do Sul, linguagem, escuta e ética do cuidado demonstra que educar servidores para atender a população LGBTQIA+ não é uma ação meramente administrativa. Trata-se de um processo político, social e profundamente humano, capaz de reconfigurar práticas históricas, ampliar horizontes institucionais e promover relações mais humanizadas. Nesse encontro entre teoria e prática, entre corpo e instituição, entre experiência e conhecimento, a formação se consolida como espaço legítimo de desarmamento simbólico e como ferramenta indispensável para a construção de políticas públicas inclusivas.

O conceito de desarmamento humanitário, tal como consolidado no Direito Internacional, refere-se às iniciativas voltadas à limitação, proibição e eliminação de armamentos que produzem danos indiscriminados, desproporcionais e prolongados a populações civis. Minas terrestres, munições cluster, armas químicas e biológicas são exemplos centrais dessa agenda, que parte da premissa de que certas

tecnologias de guerra violam princípios fundamentais de humanidade. Como afirma Coupland (1999), há armas cujo potencial de destruição ultrapassa qualquer justificativa militar e, por isso, desafiam a própria lógica do conflito armado.

Esse campo do direito busca, portanto, desativar dispositivos que produzam sofrimento impossível de ser legitimado mesmo em cenários de guerra. Trata-se de proteger vidas e dignidades diante de tecnologias cujo dano ultrapassa limites éticos universalmente reconhecidos. No entanto, quando deslocamos esse arcabouço para as práticas sociais contemporâneas, percebemos que existem outras formas de violência que, embora não utilizem explosivos, também produzem efeitos devastadores. São violências simbólicas, estruturais e institucionais que deixam marcas profundas em subjetividades, restringem cidadania e interrompem trajetórias de vida.

Pierre Bourdieu (1998) identifica que a violência simbólica opera justamente por sua invisibilidade, naturalizando desigualdades e se manifestando em gestos, expressões, classificações e expectativas. Assim, quando um servidor afirma que “não vê” uma pessoa trans como aquilo que ela é, ele aciona, ainda que involuntariamente, uma arma simbólica produzida por séculos de cisnormatividade. Essa violência, embora não deixe ferimentos físicos, afeta diretamente o acesso a direitos, o reconhecimento e a permanência segura em instituições.

A violência simbólica é exercida com a cumplicidade tácita daqueles que a sofrem e daqueles que a exercem, porque ambos estão imersos nas mesmas estruturas de percepção. (BOURDIEU, 1998, p. 47)

Esse tipo de violência opera de forma semelhante às minas terrestres: permanece latente, enterrada nos hábitos, pronta para explodir quando uma identidade dissidente atravessa o espaço institucional. Desarmar preconceitos, assim como neutralizar armamentos bélicos, exige reconhecer que ambos são construções humanas, fabricadas, ensinadas, normatizadas e disseminadas culturalmente.

A aproximação entre desarmamento humanitário e desarmamento simbólico se torna ainda mais evidente quando acionamos a perspectiva de Achille Mbembe sobre a necropolítica. Para o autor, o poder determina “quem deve viver e quem deve morrer”, não apenas no sentido literal, mas também no sentido social e

existencial. A restrição do reconhecimento estatal às pessoas LGBTQIA+, especialmente pessoas trans, é uma forma de violência que define fronteiras de cidadania. Ser obrigado a se explicar reiteradamente, corrigir pronomes, justificar um nome social, enfrentar olhares de estranhamento ou desconfiança é vivenciar, no cotidiano, uma forma de precarização da vida.

A necropolítica opera pela distribuição desigual da capacidade de viver plenamente. (MBEMBE, 2003, p. 40)

No contexto das instituições públicas, essa lógica se traduz em práticas que condicionam o direito ao atendimento ao grau de conformidade com normas identitárias hegemônicas. Assim, formular a ideia de desarmamento simbólico significa reconhecer que proteger vidas não é apenas impedir danos materiais, mas também neutralizar mecanismos discursivos e institucionais que silenciam, ferem e desumanizam.

As instituições públicas, ao operarem como extensões do Estado, carregam consigo sistemas sofisticados de armamento simbólico: formulários que não contemplam existências, protocolos excludentes, classificações que não reconhecem identidades diversas, normativas que reafirmam hierarquias. Lipsky (2010) lembra que “os servidores da linha de frente são o Estado em ação”. Logo, é nos gestos, palavras e decisões desses agentes que o Estado exerce seu poder de incluir ou excluir.

A formação realizada com os servidores de Foz do Iguaçu tornou-se, nesse sentido, um processo de neutralização desses dispositivos. Ao reconhecerem que muitas de suas práticas não eram fruto de má intenção, mas de condicionamentos estruturais, os participantes puderam iniciar um movimento de desativação do que carregavam simbolicamente. A postura pedagógica adotada, baseada no acolhimento, na ética do cuidado e na escuta freireana, foi condição essencial para permitir essa abertura.

Paulo Freire (1996) reforça que “não há diálogo sem humildade”, e foi justamente a humildade metodológica que possibilitou aos servidores dizer “eu não sabia”, “tenho medo de errar”, “não entendo, mas quero aprender”. Esses reconhecimentos funcionam como chaves de desarmamento: quebram o mecanismo rígido da certeza, abrindo espaço para a transformação.

O gesto de aprender, quando nasce do reconhecimento da própria incompletude, é sempre um gesto político. (FREIRE, 1996, p. 87)

O atendimento público, nesse contexto, deve ser entendido como um campo de disputa entre práticas que perpetuam violência institucional e práticas que constroem reconhecimento. É nesse campo que se decide se uma pessoa LGBTQIA+ será respeitada, acolhida ou expulsa simbolicamente. Quando servidores se tornam agentes conscientes dessa responsabilidade, a formação deixa de ser apenas uma atividade pontual e passa a se configurar como uma estratégia de desarmamento humanitário contemporâneo: uma política de proteção da vida.

Ao aproximar os conceitos do desarmamento humanitário clássico da realidade das relações simbólicas, este trabalho defende que a proteção da humanidade exige tanto a eliminação de armamentos físicos quanto a neutralização de armas discursivas, normativas e culturais. O desarmamento simbólico, entendido como processo de desmontagem de preconceitos institucionalizados, emerge como urgência ética para que o Estado cumpra seu papel como garantidor de direitos e não como perpetuador de exclusões.

### **2.3 O Estado, a produção da violência e o atendimento como direito humano**

A noção de atendimento público como um direito humano não se limita a uma formulação ética abstrata; trata-se de um princípio amplamente consolidado nos marcos internacionais que regulam a dignidade humana. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH, 1948), em seu artigo 1º, afirma que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos, estabelecendo uma matriz normativa que exige que as instituições públicas tratem todas as pessoas com igual reconhecimento. Essa igualdade não diz respeito apenas à ausência de violência física, mas à construção de práticas institucionais que respeitem identidades diversas e rompam com hierarquias históricas que marginalizam corpos dissidentes.

Essa perspectiva é reforçada pelo Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (PIDCP, 1966), que declara, no artigo 2º, que os Estados devem assegurar a todas as pessoas, “sem discriminação alguma”, o pleno exercício dos direitos previstos no tratado. Da mesma forma, o Pacto Internacional de Direitos

Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC, 1966) determina que o Estado deve agir positivamente para eliminar barreiras que impeçam o acesso igualitário aos serviços públicos.

Os Estados Partes comprometem-se a garantir que todos os indivíduos, dentro de seu território e sujeitos à sua jurisdição, gozem dos direitos reconhecidos no presente Pacto, sem distinção de nenhuma espécie. A eliminação das discriminações exige não apenas medidas legais, mas ações concretas que transformem práticas institucionais estabelecidas. (Comitê de Direitos Humanos da ONU, Comentário Geral n. 18, 1989)

Essa diretriz demonstra que a falta de preparo de um servidor público não pode ser entendida como responsabilidade individual: trata-se de uma falha do Estado em garantir condições para que seus agentes atuem conforme os padrões internacionais de direitos humanos.

Nesse cenário, os Princípios de Yogyakarta (2007) representam um marco fundamental ao interpretar como a legislação internacional deve ser aplicada em relação à orientação sexual e identidade de gênero. O Princípio 2 afirma com precisão que ninguém deve ser obrigado a ocultar, negar ou reprimir sua identidade de gênero, enquanto o Princípio 3 estabelece que o reconhecimento de identidade deve ocorrer também no âmbito administrativo e institucional, ou seja, no atendimento público cotidiano.

Os Estados devem tomar todas as medidas necessárias, inclusive legislativas, administrativas e outras, para assegurar que procedimentos, registros e documentos oficiais respeitem e reconheçam a identidade de gênero vivenciada pelas pessoas. (Princípio 3, Princípios de Yogyakarta, 2007)

Esses princípios evidenciam que reconhecer pessoas trans em sua integralidade, nome, pronome, corpo, existência, não é gesto opcional, mas obrigação estatal. Assim, a capacitação que você ministrou não opera apenas no âmbito pedagógico: ela materializa compromissos internacionais assumidos pelo Brasil e, portanto, constitui parte integrante da implementação do Direito Internacional dos Direitos Humanos.

Ao situar a formação nesse marco, é possível perceber que o atendimento deixa de ser mero ato técnico e torna-se ato político. É no balcão de atendimento, na recepção, na sala de espera ou no preenchimento de um formulário que o Estado demonstra se considera todas as pessoas igualmente humanas. O servidor, nesse sentido, atua como encarnação institucional do Estado no momento exato em que direitos são acessados, mediado ou negados.

O vínculo conceitual entre os fundamentos internacionais e o desarmamento simbólico torna-se ainda mais evidente quando observamos que a lógica do desarmamento humanitário clássico rejeita tecnologias que produzem sofrimento indiscriminado. Os preconceitos institucionalizados funcionam da mesma forma: são dispositivos que causam danos profundos e constantes. A negação da identidade, como lembra Judith Butler (2004), constitui forma de violência ontológica que impede a existência plena no espaço social.

Achille Mbembe reforça essa ideia ao afirmar que sistemas de poder distribuem de maneira desigual a possibilidade de viver plenamente. Para ele, a necropolítica estabelece fronteiras entre aqueles cujas vidas são reconhecidas e aqueles cuja existência é precarizada. Quando o Estado não capacita seus servidores ou não garante o reconhecimento pleno das identidades LGBTQIA+, ele produz, de maneira concreta, precarizações que negam dignidade e cidadania.

As formações realizadas em Foz do Iguaçu dialogam diretamente com essa moldura. Ao reconhecerem seus medos, suas dúvidas e suas limitações, os servidores participantes demonstraram que o Estado não havia anteriormente lhes oferecido ferramentas para lidar com a pluralidade humana. O desconhecimento não era fruto de descaso individual, mas lacuna estrutural que gerava, na prática, violações cotidianas. A formação funcionou como ponte entre os compromissos internacionais e a realidade institucional, transformando servidores em agentes éticos conscientes.

Os questionários revelam isso com clareza: pedidos por mais tempo, mais encontros, mais aprofundamento, mais materiais, mais institucionalização. Essa demanda não é apenas indicativa de interesse, mas expressão do reconhecimento de que atender dignamente é parte constitutiva da função pública.

Nessa perspectiva, a formação não é apenas curso: é tecnologia social de garantia de direitos humanos. É prática que alinha o município de Foz do Iguaçu às

diretrizes internacionais mais atualizadas e transforma o atendimento público em espaço de reconhecimento, acolhimento e promoção da dignidade humana.

As instituições públicas ocupam uma posição paradoxal na estrutura social: são, simultaneamente, mecanismos de garantia de direitos e potenciais reprodutoras de violências. Essa ambiguidade é amplamente discutida nos estudos em sociologia do Estado e direitos humanos, que demonstram que o Estado pode operar tanto como agente emancipador quanto como agente de exclusão. Achille Mbembe lembra que as formas de poder estatal delimitam, de maneira desigual, quem pode viver plenamente e quem permanece à margem da proteção (Mbembe, 2016). No atendimento às populações LGBTQIA+, esse paradoxo se torna especialmente evidente, pois barreiras burocráticas, invisibilidade normativa e práticas discriminatórias são frequentemente naturalizadas no cotidiano institucional.

Essa tensão decorre do fato de que o Estado não é uma entidade abstrata, mas uma rede de práticas, processos e pessoas, sobretudo servidores que, na linha de frente, materializam direitos. São eles que definem, no instante do atendimento, se alguém será reconhecido ou negado, acolhido ou humilhado, protegido ou exposto a violência simbólica. Nesse sentido, o servidor público se torna uma “fronteira viva”, expressão que captura o fato de que é no corpo do servidor que o Estado se torna visível, audível e palpável. Ele carrega tanto a potência emancipadora quanto a capacidade opressora que a instituição possui.

Essa metáfora adquire ainda mais força em Foz do Iguaçu, cidade que concentra fronteiras geográficas e identitárias. Ali, diferentes regimes culturais, religiosos e étnicos coexistem; o Estado, portanto, opera em camadas. Para pessoas migrantes, árabes, muçulmanas, trans e dissidentes, o atendimento público não é apenas procedimento administrativo, mas espaço onde múltiplas normatividades se chocam. Em regiões de fronteira, como afirma Gloria Anzaldúa, as identidades são continuamente negociadas, deslocadas e reconstruídas (Anzaldúa, 1987), e isso também se aplica às formas de reconhecimento institucional.

Quando um servidor afirma que “não sabe como atender” ou que “tem medo de errar”, ele não expressa apenas insegurança individual; expõe falha estrutural do Estado, que não preparou seus agentes para lidar com a pluralidade humana. A formação realizada com mais de cem servidores revelou que muitas das violações não eram motivadas por hostilidade, mas por desconhecimento e ausência de

repertório. Porém, como lembra Pierre Bourdieu, a violência simbólica é eficaz precisamente porque não depende da intenção do agente, mas de estruturas incorporadas que orientam a ação (Bourdieu, 1998). A falta de intenção não elimina o impacto da violência.

É nesse contexto que o desarmamento simbólico se torna fundamental. Ao tomar consciência de que palavras, gestos e procedimentos funcionam como dispositivos de poder, servidores começam a assumir responsabilidade ativa sobre a proteção da dignidade alheia. Durante a formação, muitos reconheceram que suas práticas estavam moldadas por automatismos nunca questionados. Esse reconhecimento é, por si só, forma de desarmamento: desmontar o “sempre foi assim” abre espaço para práticas sustentadas na ética do reconhecimento.

Paulo Freire já afirmava que a mudança começa quando o sujeito reconhece sua incompletude e se abre ao aprendizado (Freire, 2005). A formação demonstrou exatamente isso: servidores trouxeram perguntas difíceis, expuseram receios, compartilharam histórias e deslocamentos internos. Essas aberturas subjetivas mostraram que o Estado também pode ser espaço de escuta e transformação. Quando um servidor muda de postura, um setor inteiro se reconfigura; quando um setor muda, a instituição como um todo se transforma. A formação mostrou ser catalisadora desse processo.

Além disso, o modo como o Estado se manifesta no atendimento é uma forma de performatividade institucional. Judith Butler lembra que as instituições performam normas por meio de práticas repetidas, que produzem e regulam identidades (Butler, 1990). Assim, um Estado que não reconhece pessoas trans performa a cisnormatividade; um servidor que trata um usuário com respeito performa a dignidade humana. Não existe neutralidade: cada gesto reafirma ou questiona uma estrutura.

O Estado é continuamente produzido por práticas cotidianas.  
Ele existe não apenas nas leis, mas nos encontros entre agentes e cidadãos, onde a legitimidade é confirmada ou negada. (Sharma & Gupta, 2006, p. 14)

Ao aproximar essas reflexões do campo do desarmamento humanitário, este trabalho introduz uma contribuição conceitual inovadora: assim como minas terrestres e bombas cluster devem ser neutralizadas por violarem a dignidade

humana, práticas institucionais que negam identidades também precisam ser desativadas. Armas matam corpos; preconceitos matam possibilidades de existir. O Estado tem, portanto, dupla responsabilidade: eliminar tecnologias de morte e neutralizar dispositivos simbólicos de exclusão.

A formação demonstra que isso é possível. Cada servidor capacitado representa uma abertura institucional; cada preconceito desmontado é uma arma simbólica desativada; cada atendimento humanizado é um ato concreto de desarmamento humanitário no plano ético e relacional. É nesse encontro entre corpo, Estado, teoria e prática que o presente trabalho se insere.

Por fim, ao reconhecer o servidor como fronteira viva entre direitos e violações, compreende-se que o atendimento público não é mera operação técnica: é uma das faces mais concretas dos direitos humanos. Eles não se realizam em declarações internacionais, mas nos corredores, balcões e salas de espera das instituições. A formação aqui analisada demonstra que a transformação institucional começa no encontro singular entre pessoas, um servidor de cada vez, um gesto de cada vez, um reconhecimento de cada vez.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **3.1 Tensões iniciais, deslocamentos perceptivos e padrões emergentes**

Os resultados obtidos a partir das observações das oito formações ministradas para mais de cem servidores municipais de Foz do Iguaçu revelam um cenário marcado por tensões internas, lacunas profundas de conhecimento e expectativas ambíguas em relação ao atendimento à população LGBTQIA+. Nos primeiros minutos de cada encontro, tornou-se evidente que muitos servidores chegavam tomados por uma mistura de curiosidade e medo. A curiosidade vinha do reconhecimento de que precisavam aprender sobre o tema; o medo surgia da insegurança de errar, de ofender alguém, de serem julgados ou expostos por equívocos que, na maioria das vezes, resultavam de uma ausência total de formação prévia.

Paulo Freire já antecipava esse fenômeno ao afirmar que o medo de errar paralisa não apenas a ação, mas a possibilidade de se abrir ao aprendizado (Freire,

1996). Essa sensação expressa pelos servidores não refletia resistência, mas a falta de repertório institucional, especialmente porque grande parte deles afirmou, nos questionários, que nunca havia participado de uma capacitação sobre identidade de gênero, orientação sexual ou diversidade humana ao longo de suas trajetórias profissionais. A insegurança não era, portanto, falha individual, mas consequência direta da negligência estrutural do Estado em oferecer formação continuada aos seus agentes.

Boaventura de Sousa Santos descreve essa condição ao afirmar que a ignorância institucional não é ausência de informação, mas ausência de condições para que certos saberes circulem e sejam legitimados (Santos, 2010). Essa análise se encaixa perfeitamente no contexto observado: a falta de referências adequadas não impedia que servidores desejassem aprender; impedia, isso sim, que tivessem segurança para fazê-lo.

A frase que mais sintetizou esse dilema, repetida em diferentes turmas, foi: E se eu falar algo errado?. Esse receio demonstrava que muitos servidores reconheciam suas limitações e buscavam orientação adequada, ao mesmo tempo em que temiam serem responsabilizados individualmente por erros estruturais. Essa preocupação reforça a compreensão de que grande parte da violência institucional vivida por pessoas LGBTQIA+ não decorre de intenção discriminatória deliberada. Contudo, a ausência de intenção não reduz o impacto da violência. Como afirma Pierre Bourdieu, a violência simbólica é eficaz precisamente porque não depende da intenção dos agentes, mas de estruturas incorporadas que orientam suas ações (Bourdieu, 1998). A transfobia institucional, portanto, opera mesmo quando não é desejada, e é por isso que o preparo adequado é indispensável.

Com o avanço da formação, tornou-se visível um processo gradual de desarmamento simbólico. À medida que os conteúdos eram apresentados de forma cuidadosa, clara e sem julgamentos, muitos participantes passaram a relaxar, reconhecer sua própria incompletude e compreender que aprender sobre diversidade não exige perfeição, mas abertura. Nos questionários aplicados ao final dos encontros, a maioria ressaltou a sensação de “leveza”, “segurança”, “linguagem acessível” e “ambiente humano”, evidenciando que o método adotado possibilitou um aprendizado sem humilhação e sem medo.

Essa mudança de postura também foi facilitada pelas dinâmicas utilizadas, que convidavam os servidores a refletir sobre situações reais do atendimento

cotidiano. A vivência dessas dinâmicas provocou deslocamentos importantes. Servidores relataram ter compreendido, pela primeira vez, o desconforto e a tensão enfrentados por pessoas trans ao acessar serviços públicos. Esse tipo de experiência é coerente com a noção de “aprendizagem situada”, definida por Patricia Hill Collins, segundo a qual o conhecimento não se produz apenas por meio da transmissão de conceitos, mas através do encontro entre corpos, experiências e histórias.

Em vários momentos, emergiram silêncios densos quando temas sensíveis eram apresentados, como a diferença entre identidade de gênero e orientação sexual, o uso respeitoso do nome social ou os impactos emocionais da transfobia institucional. Esses silêncios não indicavam rejeição. Eram pausas de reconhecimento, instantes de reorganização interna diante de conceitos que até então não tinham sido problematizados. Bell hooks descreve esses momentos como “o silêncio anterior ao despertar político” (hooks, 1994), caracterizando com precisão o que era visível nas salas de formação.

Outro ponto central identificado nos resultados diz respeito à presença do facilitador. Muitos servidores relataram que compreenderam diversas nuances da violência simbólica apenas ao observar o modo como o meu corpo, um corpo trans, árabe, muçulmano, atravessado por múltiplas fronteiras identitárias, era interpretado, observado e, por vezes, tensionado. Estranhamentos, curiosidades e inquietações emergiam de forma silenciosa, mas eram percepções pedagógicas. Donna Haraway afirma que “todo conhecimento é encarnado e situado” (Haraway, 1988), e minha presença funcionou exatamente nesse sentido: como corpo pedagógico capaz de produzir deslocamentos que nenhuma formação neutra ou meramente técnica seria capaz de provocar.

A formação, assim, não apenas transmitiu conteúdo; produziu encontros. Esses encontros geraram reconhecimento, escuta e abertura. Muitos servidores explicitaram, nos questionários e nas falas espontâneas, o desejo de ampliar sua formação, solicitando maior carga horária, encontros mais frequentes, materiais complementares e até a institucionalização permanente do curso dentro da Prefeitura. Esse desejo revela não apenas interesse, mas consciência ética sobre a importância do tema.

Em síntese, os resultados iniciais revelam que a formação provocou processos significativos de autocrítica, empatia e deslocamento. A insegurança

inicial se converteu, ao longo dos encontros, em desejo de mudança. O desconhecimento deixou de ser vergonha e tornou-se ponto de partida para a construção de novas práticas. O medo foi substituído por responsabilidade. E o silêncio se transformou em abertura.

Tudo isso sinaliza que a formação não operou apenas como curso, mas como início de um processo institucional de desarmamento simbólico, um processo que revela o enorme potencial transformador da educação quando encontra abertura, cuidado e metodologia consciente.

A análise dos questionários de feedback revela padrões consistentes que permitem compreender não apenas como a formação foi recebida, mas também as transformações subjetivas que ocorreram ao longo dos encontros. De modo geral, as respostas indicam que os servidores reconheceram a relevância direta do conteúdo para suas práticas e que a didática adotada produziu um ambiente de segurança emocional fundamental para o aprendizado. O fato de poderem expressar dúvidas, receios e desconhecimentos sem medo de julgamento foi citado repetidamente como elemento decisivo para que o processo formativo se tornasse não apenas cognitivo, mas também afetivo. Essa segurança, entendida aqui como condição pedagógica, aproxima-se da reflexão de Paulo Freire, para quem o ambiente educativo deve possibilitar que o sujeito se perceba capaz de aprender, e não culpado por não saber. Freire afirma que “a confiança entre educador e educando é fundamento indispensável ao ato educativo” (Freire, 1996), e essa confiança apareceu de forma marcante nos relatos coletados.

Entre os padrões mais recorrentes identificados nos questionários, destaca-se a importância atribuída à linguagem acessível. Muitos servidores afirmaram que só conseguiram compreender adequadamente temas que antes lhes pareciam distantes ou complexos porque os conceitos foram apresentados com clareza, exemplos concretos e sensibilidade. Esse reconhecimento ecoa diretamente a compreensão freireana de que a linguagem deve atuar como ponte, e não como barreira. Boaventura de Sousa Santos reforça esse ponto ao afirmar que a comunicação emancipatória só se realiza quando o conhecimento se torna inteligível a partir da experiência concreta dos sujeitos (Santos, 2018). A formação, ao se estruturar a partir de situações reais vividas nos serviços públicos, possibilitou que os servidores não apenas entendessem os conceitos, mas se vissem neles.

Outro padrão relevante observado nos questionários foi a expressão de alívio diante da descoberta de que o aprendizado sobre diversidade não exigia perfeição imediata. Muitos servidores relataram que chegaram à formação com medo de errar, mas que, ao longo do processo, perceberam que aprender envolve reconhecer limitações e assumir a responsabilidade de transformá-las. Esse deslocamento perceptivo aparece tanto em frases diretas como “agora entendi que posso aprender sem ter medo” quanto em declarações implícitas que demonstram mudança na postura. Tal movimento confirma o que bell hooks aponta quando afirma que o aprendizado libertador ocorre quando o medo cede espaço à curiosidade crítica (hooks, 1994). A formação rompeu com a lógica punitiva presente em muitos ambientes institucionais e instaurou uma lógica de cuidado e abertura.

Esse deslocamento também se expressa na compreensão, muitas vezes inédita, do impacto da linguagem no atendimento à população LGBTQIA+. Comentários como “eu não sabia que isso podia ferir”, “nunca tinha pensado por esse lado” ou “não fazia ideia de que isso acontecia com pessoas trans” demonstram que muitos servidores passaram a identificar violências simbólicas até então invisíveis para eles. Judith Butler explica esse fenômeno ao afirmar que “a violência ocorre também no registro do reconhecimento: negar alguém como sujeito é uma forma de ferir” (Butler, 2004). A formação proporcionou aos servidores a possibilidade de reconhecer essas formas de ferimento e de perceber que, embora muitas vezes não intencionais, elas são reais e profundas.

A análise dos questionários também evidenciou a presença de um padrão recorrente: o pedido por mais tempo de formação. Servidores relataram o desejo de aprofundar o conteúdo, acessar materiais adicionais, participar de mais atividades e ter mais momentos de diálogo. Expressões como “precisamos disso”, “todos deveriam fazer”, “poderia ser obrigatório” e “deveria ser mais longo” surgiram em frequência considerável. Essa demanda revela que os servidores identificaram lacunas estruturais em sua formação profissional e reconheceram que a capacitação não deveria ser evento isolado, mas parte permanente da política institucional. Tal percepção está alinhada ao entendimento de que práticas inclusivas exigem constante atualização, sensibilização e reavaliação, sobretudo em contextos públicos onde o atendimento representa o próprio Estado.

Outro elemento significativo emergente nos questionários diz respeito à condução da formação. Muitos servidores afirmaram que a forma como o conteúdo

foi apresentado, com segurança, leveza e acolhimento, foi determinante para que pudessem aprender sem se sentirem intimidados. Embora grande parte dos questionários não mencionasse explicitamente o corpo do facilitador, vários comentários faziam referência à autenticidade, à sensibilidade e à firmeza com que o conteúdo foi conduzido. Esses elementos indicam que a vivência do facilitador como homem trans árabe muçulmano, atravessado por múltiplas camadas identitárias, influenciou profundamente o ambiente formativo. Donna Haraway descreve esse tipo de impacto ao afirmar que todo conhecimento é encarnado; ele é produzido a partir de um corpo situado que carrega história, cultura e marcações (Haraway, 1988). A presença concreta de um corpo que vive o tema tornou-se, portanto, uma dimensão pedagógica central e irredutível.

Os questionários também revelaram que muitos servidores já haviam presenciado situações de discriminação contra pessoas LGBTQIA+ em seus ambientes de trabalho, mas não sabiam como agir. Esse dado é particularmente relevante porque demonstra que, mesmo quando a discriminação é percebida, faltam ferramentas institucionais para enfrentá-la. A ausência de protocolos, orientações e capacitações contínuas cria um cenário em que violações se repetem por omissão, e não por maldade. Bourdieu reforça essa compreensão ao afirmar que “a reprodução da violência simbólica depende justamente da naturalização das práticas” (Bourdieu, 1998). Ao reconhecerem essa naturalização, muitos servidores demonstraram disposição para romper com esse ciclo.

Por fim, a análise dos questionários revela que a formação não apenas transmitiu conhecimento, mas também produziu movimento afetivo. Os pedidos para que o curso seja ampliado, oferecido com mais frequência e institucionalizado como política pública indicam que os participantes compreenderam a importância do tema e assumiram compromisso ético com ele. Esse movimento afetivo faz parte essencial do processo de desarmamento simbólico, pois é nele que preconceitos começam a ser desfeitos, medos são desativados, empatia é ampliada e novas formas de escuta se tornam possíveis. Em suma, os padrões emergentes nos questionários evidenciam que a formação provocou deslocamentos cognitivos, emocionais e éticos, consolidando-se como experiência transformadora tanto para os participantes quanto para a cultura institucional.

### **3.2 O corpo do facilitador como dispositivo pedagógico**

A formação realizada com os servidores municipais demonstrou que o aprendizado sobre diversidade não se produz apenas a partir de conceitos, mas também por meio da presença, do encontro e da experiência encarnada do outro. Assumir o papel de facilitador enquanto homem trans árabe muçulmano fez com que meu corpo se tornasse parte constitutiva da metodologia e, portanto, dos resultados da pesquisa. Nesse contexto, o corpo que ensina não apenas transmite conhecimento; ele o encarna, o tensiona e o torna impossível de ignorar. Judith Butler afirma que o corpo nunca é apenas matéria; ele é também sentido, história e relações de poder (Butler, 1993). Essa compreensão ajuda a elucidar por que a formação ultrapassou a dimensão cognitiva e se inscreveu em um campo político-afetivo, no qual percepções foram deslocadas não pela força do argumento, mas pelo encontro direto com um corpo que desafia categorias normativas.

Desde os primeiros minutos de cada turma, foi possível perceber que minha presença produzia movimentos internos nos participantes. Havia olhares longos, tentativas de identificar marcadores identitários, expressões de surpresa e, em alguns casos, confusão silenciosa. Essas reações não eram negativas; eram sinais de colisão entre mundos que raramente se encontram. Para muitos servidores, aquele era o primeiro contato consciente com um homem trans. Para quase todos, era a primeira vez que interagiam com um homem trans árabe e muçulmano atuando como educador, servidor público e agente formador. Minha presença deslocava, de maneira imediata, estruturas perceptivas moldadas pela cisnormatividade, pela branquitude e por estereótipos ligados ao mundo árabe e islâmico. Haraway descreve esse tipo de confronto como um choque entre regimes de visibilidade (Haraway, 1988), nos quais corpos que fogem ao padrão provocam reconfigurações involuntárias no olhar.

O episódio em que uma servidora afirmou, diante do grupo, que “via uma mulher” ao olhar para mim foi particularmente revelador. Embora desconfortável, a situação evidenciou a força dos dispositivos normativos que condicionam o reconhecimento de identidades. A frase, naquele contexto, não expressava hostilidade deliberada; expressava a operação de um regime de inteligibilidade de gênero que define o que é ou não possível ver. Pierre Bourdieu explica que a violência simbólica opera justamente quando estruturas sociais se infiltram na

percepção, fazendo com que práticas discriminatórias pareçam naturais (Bourdieu, 1998). Entretanto, paradoxalmente, foi esse momento de tensão que produziu um dos maiores pontos de abertura pedagógica. A fala não encerrou o diálogo; ao contrário, permitiu aprofundar o debate sobre como aprendemos a olhar, sobre como identidades são reconhecidas ou negadas e sobre a força dos automatismos perceptivos. Vários servidores relataram posteriormente, alguns nos questionários, outros em conversas individuais, que aquele episódio os fez refletir pela primeira vez sobre o caráter social e político do olhar.

Esse tipo de experiência tornou a formação mais potente. Muitos servidores afirmaram que começaram a prestar atenção não apenas ao que diziam, mas ao modo como olhavam, avaliavam e interpretavam corpos. Isso demonstra que o desarmamento simbólico não se limita à desconstrução racional de preconceitos; ele envolve a reeducação do olhar, do afeto e das respostas automáticas. Freire já defendia que “a educação é um ato de desvelamento do mundo” (Freire, 1996), e as formações mostraram que esse desvelamento ocorre também quando o corpo do educador confronta estruturas que os participantes acreditavam naturais.

Além das tensões, houve momentos marcados por acolhimento, identificação e abertura sincera ao diálogo. Muitos servidores relataram sentir-se confortáveis para fazer perguntas que, em outros contextos, poderiam ser consideradas inadequadas. Esse conforto foi construído a partir de uma pedagogia afetiva baseada na escuta, na validação das dúvidas e no reconhecimento de que o erro pode ser transformado em aprendizado. bell hooks descreve esse tipo de ambiente como “pedagogia do cuidado”, na qual a relação entre educador e educando se funda na ética da escuta e do respeito mútuo (hooks, 1994). Vários participantes relataram explicitamente que aprenderam porque não se sentiram julgados, e porque perceberam que sua ignorância não seria ridicularizada, mas acolhida como ponto de partida.

A dimensão afetiva emergiu também na forma de empatia. Ao ouvirem minha trajetória, especialmente os episódios de violência institucional e os obstáculos enfrentados para acessar serviços públicos, muitos servidores afirmaram que passaram a compreender o impacto concreto das práticas discriminatórias. Esse movimento emocional é central para o processo de desarmamento simbólico, pois transforma conhecimento em responsabilidade ética. Butler aponta que “é pelo reconhecimento da vulnerabilidade do outro que emerge a ética” (Butler, 2004). Essa

reflexão se materializou em diversos depoimentos em que servidores afirmaram ter entendido, pela primeira vez, o quanto uma interação aparentemente simples pode humilhar ou dignificar alguém.

Em diversas turmas, surgiram ainda relatos espontâneos de servidores que compartilharam experiências pessoais relacionadas ao tema, como situações de discriminação vividas por familiares ou episódios testemunhados no trabalho. Esses momentos de abertura demonstram que a formação não apenas transmitiu conteúdos, mas criou um espaço onde histórias antes silenciadas puderam emergir. Santos chama esse movimento de “ecologia das experiências” (Santos, 2018), que permite que conhecimentos situados e memórias individuais participem do processo de formação.

A análise desse conjunto de elementos mostra que o corpo do facilitador funcionou como dispositivo pedagógico de alto impacto. Ele produziu tensões, provocou deslocamentos perceptivos, gerou empatia e permitiu que os servidores experimentassem, em tempo real, o tipo de desafio que pessoas LGBTQIA+ enfrentam diariamente. O desarmamento simbólico, nesse sentido, ocorreu na interseção entre presença, afeto e reflexão crítica. Ele inscreveu-se não apenas nos conteúdos, mas nas relações produzidas durante os encontros.

Ao final das formações, as reações emocionais, que variaram do estranhamento inicial à admiração, da dúvida à curiosidade, do desconforto à abertura, constituem evidências claras de que minha presença não foi apenas um detalhe biográfico, mas elemento metodológico fundamental. Foi essa presença encarnada que permitiu que muitos servidores deixassem de compreender a diversidade como abstração e passassem a reconhecê-la como realidade humana concreta, atravessada por histórias, corpos e direitos.

A leitura cuidadosa das sugestões registradas nos questionários evidencia que a formação não apenas transmitiu conhecimento, mas despertou um desejo institucional amplo de mudança. Em praticamente todas as turmas, os servidores manifestaram a percepção de que o curso deveria ser ampliado, aprofundado e estruturado em módulos contínuos. Essa recorrência revela o entendimento de que a diversidade não pode ocupar um lugar periférico na administração pública, mas deve constituir uma competência central para o exercício ético das funções estatais. A insistência pela continuidade demonstra que o tema, uma vez acessado em

ambiente seguro, deixa de ser visto como pauta sensível ou ideológica e passa a ser reconhecido como parte constitutiva do atendimento humanizado.

As sugestões indicaram também a necessidade de materiais complementares, vídeos, cartilhas, textos, QR Codes com orientações práticas e referências teóricas. Essa solicitação, presente em grande parte dos questionários, demonstra que a formação produziu um movimento de abertura intelectual e afetiva, levando os participantes a compreenderem que o domínio do tema exige estudo permanente. Paulo Freire já afirmava que a formação crítica “não se conclui nunca” (Freire, 1996), e os pedidos por materiais adicionais confirmam que os servidores passaram a reconhecer o aprendizado sobre diversidade como um processo contínuo e não como evento pontual. O desejo de continuar estudando fora do espaço de formação indica que houve engajamento genuíno e que o tema passou a ocupar lugar de responsabilidade ética na prática cotidiana.

Outro ponto que se destaca é o número expressivo de servidores que sugeriram a institucionalização da formação como política permanente do município. Várias respostas afirmaram que “todos deveriam participar” e que o curso deveria compor a formação inicial dos novos servidores, sendo periodicamente atualizado. Esse movimento revela a percepção de que a violência institucional não é resultado de atitudes individuais isoladas, mas de falhas estruturais que só podem ser enfrentadas com políticas públicas sistemáticas e duradouras. Boaventura de Sousa Santos destaca que instituições só se democratizam quando passam a reconhecer, de forma contínua, as desigualdades que produzem (Santos, 2018). As sugestões dos servidores mostram que, ao menos na base da administração, há reconhecimento de que o atendimento inclusivo depende de compromisso institucional e não apenas de boa vontade individual.

Um elemento especialmente significativo nas sugestões é a percepção de que a formação impactou não apenas a compreensão sobre usuários LGBTQIA+, mas também a maneira como esses servidores se relacionam com outras pessoas. Muitos relataram que passaram a refletir sobre suas práticas de atendimento de modo mais amplo, reconhecendo que linguagem, acolhimento e escuta não são demandas específicas de um grupo, mas princípios fundamentais de um serviço público comprometido com dignidade. Esse efeito ampliado reforça a ideia de que o desarmamento simbólico funciona como tecnologia social que extrapola o campo da diversidade de gênero, contribuindo para uma cultura institucional mais atenta à

diferença, à vulnerabilidade e à ética do cuidado. bell hooks afirma que uma educação que combina rigor e afeto transforma não apenas o conteúdo, mas as relações (hooks, 1994), o que se confirma nas respostas dos participantes.

Entretanto, os questionários também revelam limites importantes. O primeiro deles diz respeito ao tempo: quatro horas de formação foram percebidas como insuficientes para a complexidade do tema. Muitos servidores afirmaram que saíram do encontro com mais perguntas do que respostas, o que, longe de representar fracasso, revela que a formação rompeu zonas de conforto e provocou deslocamentos cognitivos significativos. Ainda assim, o limite aponta para a necessidade de programas contínuos, capazes de aprofundar conceitos como interseccionalidade, violência institucional e atendimento humanizado em módulos temáticos.

Outro limite está relacionado à estrutura dos serviços públicos. Ainda que os servidores tenham demonstrado abertura, muitos relataram que suas secretarias não possuem protocolos claros, fluxos adequados ou instrumentos administrativos que contemplem a diversidade de gênero. Em outras palavras, há servidores desejando mudar práticas, mas há instituições ainda presas a normativas insuficientes ou excludentes. Judith Butler lembra que “corpos vivem dentro de quadros normativos que moldam o que pode ser reconhecido” (Butler, 2004), e os relatos confirmam que esses quadros ainda são restritivos em várias áreas da administração municipal. A formação, sozinha, não pode alterar estruturas burocráticas; ela revela a urgência de políticas públicas que revisem sistemas, formulários, procedimentos e regimentos internos.

Também foram observadas resistências sutis, expressas por meio de silêncios longos, olhares desviados e hesitações diante de certos temas. Embora não tenham sido predominantes, essas reações indicam que preconceitos arraigados persistem e que práticas discriminatórias não desaparecem apenas com uma única intervenção. O desarmamento simbólico exige continuidade, acompanhamento e institucionalização para que os avanços individuais se traduzam em mudanças estruturais. Ao mesmo tempo, essas resistências revelam o alcance limitado de formações isoladas e a necessidade de políticas intersetoriais que envolvam gestão, equipes técnicas e instâncias superiores da administração pública.

Por fim, um dos sinais mais fortes de impacto da formação está no desejo declarado de muitos servidores de replicar o curso em seus setores, compartilhar os

conteúdos aprendidos e transformar práticas internas. Esse impulso demonstra que os participantes não se limitaram a receber o conhecimento, mas o assumiram como responsabilidade. Freire afirma que “a aprendizagem autêntica gera ação” (Freire, 1996), e o movimento observado nos questionários confirma que parte dos servidores está disposta a levar adiante o que aprendeu, tornando-se agentes multiplicadores dentro da própria instituição.

Os resultados desse conjunto de sugestões apontam para um cenário no qual a formação cumpriu um triplo papel: diagnóstico das fragilidades institucionais, intervenção pedagógica imediata e catalisadora de mudanças futuras. Ela revelou tanto a potência quanto os limites da formação isolada, evidenciando a necessidade de políticas estruturantes e permanentes. É justamente a partir desses elementos que se constrói a Proposta de Intervenção apresentada no capítulo seguinte, articulando metodologia acessível, fundamentação em direitos humanos e compromisso institucional com a dignidade de todas as pessoas.

### **3.3 Limites estruturais, desejo institucional de mudança e síntese dos achados**

Os resultados da formação evidenciam, com clareza, que os avanços observados nas percepções dos servidores convivem com limites estruturais profundos, que ultrapassam a dimensão individual e se articulam às engrenagens históricas e burocráticas do Estado. Esses limites não se revelam apenas nas práticas equivocadas ou nas falas pontuais de determinados servidores; eles se constituem nas próprias bases organizacionais que sustentam a administração pública e moldam, de maneira silenciosa e persistente, os modos pelos quais certos corpos são reconhecidos, legitimados ou desumanizados. Se a formação foi capaz de produzir deslocamentos significativos no plano subjetivo, ela também expôs, com a mesma intensidade, as raízes institucionais da violência simbólica que atravessa o atendimento público.

Um dos primeiros elementos identificados foi a ausência de protocolos uniformes, claros e atualizados para o atendimento à população LGBTQIA+. Durante as discussões e nas respostas dos questionários, tornou-se evidente que cada secretaria possui formas distintas de lidar com o nome social, com a identidade de gênero e com situações de discriminação. Em alguns setores, sistemas

administrativos ainda não contemplam o nome social, criando constrangimentos desnecessários; em outros, não há diretrizes para agir quando ocorre violência institucional. Essa fragmentação burocrática revela uma falha estrutural: a proteção da dignidade do usuário não pode depender da boa vontade individual do servidor, mas de diretrizes sistematizadas que orientem, respaldem e garantam práticas inclusivas. Como sublinha Hannah Arendt, instituições se tornam violentas não apenas pelos atos que cometem, mas pelas omissões que naturalizam (Arendt, 1970).

A formação também evidenciou o peso da lógica burocrática tradicional, marcada pela rigidez das rotinas e pela dificuldade de atualização. Muitos servidores afirmaram que desejavam adotar práticas mais inclusivas, mas se deparavam com entraves institucionais: sistemas engessados, necessidade de autorização superior, normas desatualizadas e fluxos que ainda reproduzem binarismos de gênero. Essa constatação reforça que a violência institucional não é fruto de desvios individuais, mas do que Pierre Bourdieu denomina violência simbólica estruturada e estruturante (Bourdieu, 1998), uma violência que opera no interior das instituições por meio de normas, classificações e procedimentos que parecem neutros, mas que produzem exclusão. A formação, ao evidenciar essas barreiras, em vez de culpabilizar o servidor, revelou as engrenagens que moldam suas práticas e limites.

Outro achado significativo diz respeito às resistências sutis observadas ao longo das turmas. Elas não apareceram majoritariamente na forma de discursos explícitos, mas como gestos, silêncios, tensões corporais e hesitações que revelam o enraizamento profundo de determinadas percepções normativas. Essas resistências não anulam os avanços alcançados, mas mostram que preconceitos internalizados ao longo de anos não se dissolvem em um único encontro. Judith Butler afirma que normas de gênero sedimentadas produzem o campo do reconhecível (Butler, 2004), e o que não se encaixa nesse campo é recebido com estranhamento. A formação abriu fissuras nesse campo normativo, mas a transformação completa exige repetição, acompanhamento e tempo. O desarmamento simbólico é, por natureza, um processo contínuo.

A dimensão emocional dos servidores também surgiu como aspecto central. Muitos relataram sentir-se sobrecarregados pelo excesso de demandas administrativas, pela escassez de tempo e pela pressão constante por produtividade. Em ambientes assim, o cuidado pode ser interpretado como tarefa extra, como

acréscimo e não como princípio. Esse dado sugere que qualquer política de atendimento inclusivo precisa ser acompanhada de políticas de cuidado institucional voltadas aos próprios servidores. Como destaca bell hooks, “o cuidado é uma prática que transforma relações, mas exige que alguém seja cuidado também” (hooks, 2000). Sem esse reconhecimento, o Estado corre o risco de exigir dos servidores uma sensibilidade que ele próprio não oferece como política de gestão.

A formação ainda revelou algo particularmente importante: os servidores desejam mudar. Essa vontade apareceu não apenas nos elogios ao curso, mas nas propostas concretas de criar grupos internos de estudo, replicar conteúdos em suas equipes, revisar procedimentos e sugerir campanhas permanentes sobre diversidade. Esse movimento indica que existe terreno fértil para a transformação institucional, mas que falta estrutura para sustentar esse impulso. A gestão pública, ao não institucionalizar programas continuados de formação, coloca um limite claro ao potencial transformador dos servidores. O desejo individual esbarra na ausência de políticas estruturantes. Como lembra Boaventura de Sousa Santos, nenhuma mudança se consolida se não houver “tradução institucional da vontade social” (Santos, 2010).

Ao sintetizar os achados deste capítulo, torna-se evidente que a formação cumpriu um papel multifacetado. Ela produziu deslocamentos afetivos, ampliou a compreensão conceitual, abriu espaço para diálogos antes impossíveis, estimulou a autocrítica e provocou reflexões estruturais sobre o papel do servidor no atendimento público. Ao mesmo tempo, revelou que a mudança depende de algo maior do que o engajamento dos participantes: depende de políticas permanentes, de revisão de fluxos, de atualização de sistemas, de clareza normativa e de compromisso institucional com a dignidade humana. A formação iluminou tanto as potências quanto as fragilidades do Estado.

O atendimento público, enquanto expressão concreta da ação estatal, opera como espelho das virtudes e das violências do Estado. Quando um servidor nega a identidade de uma pessoa trans, não é apenas ele quem nega: é o Estado que se manifesta por meio dele. Da mesma forma, quando um servidor acolhe, reconhece e respeita, é o Estado que está garantindo direitos. Essa compreensão reforça a necessidade de políticas estruturadas e continuadas. A formação demonstrou que a transformação é possível, mas que ela só se sustenta quando há alinhamento entre desejo individual, normativas institucionais e compromisso político.

É justamente no encontro entre esses elementos, desejo de mudança, evidência das fragilidades e necessidade de estrutura, que se fundamenta o próximo capítulo deste trabalho, dedicado à Proposta de Intervenção. Essa proposta nasce das experiências vividas, das teorias mobilizadas e dos achados coletados, com o objetivo de transformar a formação em política pública contínua, fundamental para a construção de um Estado verdadeiramente comprometido com os direitos humanos.

#### **4. Proposta de Intervenção**

##### **4.1 Justificativa e objetivos da intervenção**

A análise dos dados obtidos durante as oito formações, somada às observações em campo e às devolutivas dos questionários, demonstra que o processo realizado ultrapassou o caráter pontual de uma capacitação isolada e assumiu, de forma contundente, uma função diagnóstica e pedagógica sobre o próprio funcionamento da administração pública. A formação não apenas revelou lacunas profundas no atendimento à população LGBTQIA+, como também evidenciou que tais lacunas não decorrem de falhas individuais, mas de deficiências estruturais que atravessam a lógica burocrática do Estado.

O fato de que grande parte dos servidores relatou jamais ter recebido qualquer tipo de formação sobre diversidade durante sua vida profissional reforça que o município carece de diretrizes formais que orientem suas práticas. Os atendimentos, portanto, acabam dependendo de interpretações pessoais, repertórios subjetivos e percepções individuais, o que produz um cenário de fragilidade ética e risco permanente de violação de direitos. Como assinala Boaventura de Sousa Santos, onde o Estado se omite, a desigualdade organiza (Santos, 2006). A ausência de políticas de formação cria justamente esse vazio no qual desigualdades se reproduzem de forma automática.

A formação revelou ainda que existe, entre os servidores, uma disposição genuína para aprender, dialogar e transformar suas práticas. O envolvimento intenso nas atividades, a quantidade significativa de perguntas feitas ao longo dos encontros, a sinceridade exposta nos momentos de dúvida e o desejo declarado de continuidade indicam que o tema encontrou terreno fértil na estrutura municipal. Esse é um momento crucial, dentro do qual o Estado pode escolher entre permitir

que essa abertura se dissipe com o tempo ou consolidá-la como política permanente. Como afirma Paulo Freire, a educação não transforma o mundo. Educação muda pessoas. Pessoas transformam o mundo (Freire, 1996). A intervenção proposta pretende justamente garantir que essa transformação não se perca.

Outro elemento que reforça a necessidade de institucionalização está no impacto emocional e ético observado durante as formações. Muitos servidores relataram alívio ao perceber que aprender sobre diversidade não exige perfeição, mas disponibilidade. Outros se emocionaram ao compreender os efeitos reais da violência simbólica no cotidiano institucional. Esse componente afetivo é parte fundamental do processo de desarmamento simbólico, pois mobiliza mudanças que não são apenas cognitivas, mas éticas. É nesse ponto que ecoa a análise de bell hooks, quando afirma que “o ato de educar é sempre um ato de cuidado, um compromisso com a transformação de si e do outro” (hooks, 1994). A intervenção que se propõe busca cultivar exatamente esse compromisso.

Ao mesmo tempo, a formação tornou explícitas limitações estruturais que só poderão ser superadas por políticas amplas e contínuas. A inexistência de protocolos padronizados para o uso do nome social, a falta de orientações claras sobre como proceder diante de situações de discriminação, a ausência de fluxos que garantam encaminhamentos seguros e o desconhecimento generalizado sobre direitos básicos demonstram que o município ainda não dispõe de instrumentos adequados para garantir um atendimento totalmente inclusivo. Como afirma Judith Butler, “o reconhecimento é uma condição de possibilidade para a própria vida social” (Butler, 2004). Sem ferramentas institucionais que assegurem esse reconhecimento, importantes parcelas da população permanecem expostas à desumanização.

Esse déficit estrutural torna ainda mais urgente a proposta de intervenção. A formação evidenciou que o servidor público não é apenas um aplicador de normas, mas o ponto de contato direto entre o Estado e o cidadão. Ele é, como discutido anteriormente, fronteira viva entre direitos e violações. Se o servidor não dispõe de instrumentos e preparo para garantir dignidade, o Estado falha em sua própria razão de existir. É nesse sentido que Achille Mbembe afirma que a atuação estatal define quem pode viver e quem pode ser negligenciado (Mbembe, 2011). A negligência, no caso do atendimento público, não é apenas ausência de ação; é forma de violência.

Quando se considera o contexto específico de Foz do Iguaçu, a necessidade de institucionalização torna-se ainda mais evidente. Trata-se de uma cidade marcada por dinâmicas de fronteira, onde identidades múltiplas e camadas variadas de vulnerabilidade se encontram, se cruzam e, muitas vezes, se tensionam. Nesse cenário multicultural, onde circulam pessoas brasileiras, estrangeiras, indígenas, árabes, latino-americanas, muçulmanas e dissidentes de gênero e sexualidade, a formação em atendimento inclusivo não é mero aprimoramento administrativo: é ferramenta essencial de garantia de direitos e de prevenção de violências. O município, por sua localização e composição, carrega responsabilidades ampliadas.

A própria presença do facilitador, um homem trans árabe e muçulmano, evidenciou o quanto os servidores necessitam de referências concretas para compreender que diversidade não é conceito abstrato, mas experiência vivida. Durante a formação, muitos servidores só compreenderam a profundidade de determinadas violências após perceberem como o corpo do facilitador era lido, interpretado ou tensionado. É um exemplo claro do que Donna Haraway chama de “conhecimento situado” (Haraway, 1988), isto é, saberes que emergem da experiência encarnada e que permitem leituras mais amplas da realidade. A institucionalização da formação garante que esse conhecimento não dependa da presença pontual de um único facilitador, mas se transforme em política pública.

Dessa forma, a proposta de intervenção que se apresenta a seguir assume caráter estratégico, ético e político. Ela busca consolidar os avanços observados, criar mecanismos permanentes de formação, fortalecer o compromisso da administração municipal com os direitos humanos e assegurar que o atendimento público se alinhe aos princípios estabelecidos em documentos nacionais e internacionais, como a Constituição Federal de 1988, os Princípios de Yogyakarta e as diretrizes do Sistema Internacional de Proteção dos Direitos Humanos.

Ao institucionalizar o programa de formação, o município não apenas aprimora seu serviço público; afirma seu compromisso com a dignidade humana, prevenindo violências simbólicas e construindo uma cultura organizacional mais justa, sensível e inclusiva. A intervenção deixa, assim, de ser evento pontual para tornar-se política de Estado, capaz de transformar práticas cotidianas e garantir que o direito ao acolhimento digno não dependa mais do acaso.

A intervenção proposta tem como objetivo geral institucionalizar, no âmbito da administração pública municipal de Foz do Iguaçu, um programa contínuo de

formação em atendimento à população LGBTQIA+. Esse objetivo emerge diretamente das evidências observadas durante as oito formações já realizadas, as quais demonstraram que a ausência de preparo técnico, ético e emocional dos servidores compromete não apenas a qualidade do atendimento, mas a própria capacidade do Estado de garantir direitos fundamentais. A institucionalização do programa visa assegurar que o atendimento inclusivo deixe de depender da disposição individual de cada servidor e passe a constituir diretriz oficial do município, orientada pelos princípios dos direitos humanos, pelo arcabouço normativo internacional e pelas diretrizes da administração pública democrática.

A formação contínua possibilita que servidores desenvolvam competências essenciais para atuar de forma sensível diante da diversidade sexual e de gênero, compreendendo que o atendimento não é mera execução técnica, mas prática ética carregada de implicações subjetivas e políticas. Como afirma Paulo Freire, “não há educação neutra; ela ou liberta ou oprime” (Freire, 1970). O atendimento público, do mesmo modo, ou reconhece e humaniza, ou perpetua mecanismos de exclusão. A intervenção assume, portanto, o compromisso de promover uma cultura institucional que privilegie o reconhecimento, o cuidado e a dignidade.

Dentro desse horizonte, os objetivos específicos da proposta consistem em criar uma metodologia pedagógica contínua capaz de promover o desarmamento simbólico de preconceitos enraizados na cultura institucional; oferecer instrumentos práticos e materiais de apoio que orientem o atendimento em todas as secretarias; padronizar protocolos que assegurem o uso do nome social, a linguagem respeitosa e o acolhimento adequado; e estruturar fluxos de encaminhamento que previnam e enfrentem situações de discriminação. Esses objetivos não se limitam ao desenvolvimento cognitivo dos servidores, mas almejam atuar também nas dimensões afetivas e relacionais do atendimento, reconhecendo que a transformação institucional exige mudança de cultura, e não apenas de procedimentos.

A formação continuada permite que servidores revisitem permanentemente suas práticas, revisem seus próprios preconceitos, elaborem resistências e produzam deslocamentos perceptivos que só emergem quando há espaço seguro para reflexão. Em diversas turmas, foi possível observar que muitos servidores carregavam dúvidas que nunca haviam sido verbalizadas, por medo de errar ou de serem julgados. A intervenção busca justamente transformar esse medo em

oportunidade pedagógica, rompendo com a lógica institucional que silencia as incertezas e, ao silenciá-las, favorece a reprodução de violências simbólicas. Como afirma bell hooks, “não há aprendizado verdadeiro sem vulnerabilidade” (hooks, 1994). A proposta pedagógica, nesse sentido, oferece estrutura para que a vulnerabilidade não seja fonte de vergonha, mas caminho para o crescimento ético.

A intervenção também se fundamenta na compreensão de que a formação não pode ser episódica. O desarmamento simbólico é processo contínuo, que exige repetição, aprofundamento e acompanhamento, sobretudo em temas vinculados a direitos humanos, identidade de gênero e enfrentamento à discriminação institucional. Judith Butler contribui para essa perspectiva ao afirmar que o reconhecimento não é estado fixo, mas prática reiterada, sempre em risco, sempre em disputa. Assim, garantir que servidores sejam constantemente atualizados é garantir que o Estado permaneça comprometido com a produção contínua de dignidade.

O público-alvo prioritário da intervenção são todos os servidores municipais que atuam direta ou indiretamente no atendimento ao público, com atenção especial aos setores onde foram observadas maiores fragilidades e tensões durante a formação inicial: assistência social, saúde, educação, segurança pública, SAMU, CRAS, CREAS e áreas administrativas que lidam com cadastro, registro e triagem. Entretanto, a intervenção se estende também aos servidores das áreas internas, tendo em vista que práticas excludentes podem ocorrer em qualquer etapa da jornada institucional, desde a recepção até a produção documental. A transversalidade é parte constitutiva da proposta, pois o atendimento digno não é responsabilidade de um departamento isolado, mas de toda a estrutura estatal. Como sintetiza Donna Haraway, o conhecimento, e, por extensão, o cuidado, é sempre “posicionado” (Haraway, 1988), o que significa que todas as áreas da administração pública precisam ser envolvidas para que a inclusão seja efetiva.

A intervenção, portanto, dirige-se a todo o corpo municipal, entendendo que a mudança institucional depende tanto da sensibilização dos profissionais quanto da criação de condições políticas, normativas e pedagógicas que assegurem continuidade. Trata-se de um programa cujo alcance é universal dentro da estrutura do Estado, pensado para ser permanente, ampliável e capaz de produzir impacto profundo na cultura organizacional, consolidando práticas inclusivas como parte fundamental do atendimento público.

## **4.2 Descrição, metodologia e impactos esperados**

A intervenção proposta consiste na implementação de um programa permanente de formação em atendimento inclusivo à população LGBTQIA+ no município de Foz do Iguaçu, estruturado em módulos contínuos que se articulam entre si e dialogam diretamente com as necessidades institucionais identificadas durante a formação piloto. A proposta parte da compreensão de que a experiência inicial, realizada com mais de cem servidores, funcionou simultaneamente como ação formativa e como diagnóstico do funcionamento interno das secretarias. Essa formação revelou fragilidades estruturais que impedem a efetivação plena de direitos e, ao mesmo tempo, demonstrou o potencial transformador de uma metodologia pedagógica sensível, crítica e humanizadora. Assim, o programa agora proposto não é mera continuidade, mas expansão estratégica da experiência inicial, desenhada para transformar uma ação pontual em política pública permanente.

O programa será organizado em torno de três eixos formativos conectados: o eixo de sensibilização, que aborda preconceitos naturalizados e mecanismos de violência simbólica; o eixo técnico-operacional, responsável por sistematizar protocolos, fluxos e orientações concretas de atendimento; e o eixo de aprofundamento, destinado a equipes que lidam com situações mais complexas e que exigem conhecimento ampliado sobre interseccionalidade, direitos internacionais, migrantes LGBTQIA+, fronteiras culturais e violências de Estado. A articulação entre os eixos permite que os servidores avancem progressivamente na construção de repertório técnico, ético e afetivo, fortalecendo práticas inclusivas que não dependam apenas da boa vontade individual, mas da incorporação institucional do tema.

Como ampliação metodológica essencial, conforme evidenciado nas sugestões da formação piloto, o programa passa a incorporar um quarto componente transversal: a escuta estruturada da própria população LGBTQIA+. Essa etapa consiste na realização periódica de rodas de conversa, entrevistas guiadas, consultas abertas e mecanismos formais de participação social, permitindo que pessoas LGBTQIA+ relatem suas vivências de atendimento, apontem fragilidades do serviço público e contribuam para o aperfeiçoamento contínuo da política. Essa escuta tem função dupla: sensibiliza os servidores ao contato direto com narrativas de vida e, ao mesmo tempo, produz dados qualitativos fundamentais

para monitorar violações, ajustar protocolos e fortalecer o compromisso ético da gestão com direitos humanos.

Além disso, como aprofundamento teórico especializado e necessário, o programa integra diretrizes internacionais e relatórios globais sobre invisibilidade estrutural e violações de direitos, como os documentos da ONU (ACNUDH), da CIDH/OEA, da Anistia Internacional e das diretrizes da OPAS/OMS, reconhecendo que a marginalização de pessoas LGBTQIA+ opera tanto no nível institucional quanto no nível global. Esse referencial teórico reforça a compreensão de que a invisibilidade estrutural não é acidente, mas mecanismo histórico de produção de desigualdade, e que políticas públicas efetivas dependem de reconhecer e enfrentar essa estrutura.

A metodologia de implementação privilegia práticas pedagógicas humanizadas, fundamentadas na pedagogia crítica e nas Epistemologias do Sul. Inspirado em Paulo Freire, o programa parte do princípio de que “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua produção”. Assim, cada módulo será construído de forma dialogada, valorizando a escuta, a experiência dos servidores, as realidades concretas de atendimento e a construção coletiva de conhecimento. Essa abordagem foi decisiva para o sucesso da formação piloto, pois permitiu que servidores chegassem ao conteúdo não pela autoridade impositiva, mas pelo reconhecimento mútuo, pela vulnerabilidade compartilhada e pelo desejo genuíno de aprender.

A formação será composta por módulos de aproximadamente quatro horas cada, adaptados às particularidades de cada secretaria. No módulo de sensibilização, serão trabalhados temas como identidades de gênero, orientação sexual, linguagem inclusiva, nome social, estigmas, violência institucional e impactos emocionais da negação identitária. Este módulo terá o objetivo de promover o desarmamento simbólico, permitindo que servidores reconheçam preconceitos internalizados, revisem práticas automáticas e compreendam a dimensão ética de cada interação no atendimento público. Para isso, serão utilizadas dinâmicas que permitam vivenciar situações análogas às experimentadas por pessoas LGBTQIA+, criando empatia e deslocamento perceptivo, processos fundamentais para que mudanças subjetivas se convertam em mudanças práticas.

O módulo técnico-operacional introduzirá procedimentos padronizados voltados ao uso correto do nome social, à comunicação respeitosa, ao registro de

informações administrativas, ao acolhimento em situações de violência e aos fluxos de encaminhamento para serviços especializados. A proposta reconhece que muitos servidores desejam agir corretamente, mas esbarram em falta de orientação ou na resistência burocrática de sistemas informatizados que ainda não contemplam identidades dissidentes. Por isso, a formação incluirá estudo de casos reais, elaboração de protocolos, simulações de atendimento e orientações jurídicas claras que ofereçam segurança técnica ao servidor e garantam o cumprimento das normas nacionais e internacionais de direitos humanos. Nesse ponto, ecoam os Princípios de Yogyakarta, especialmente o Princípio 3, que estabelece que os Estados devem assegurar o reconhecimento institucional da identidade de gênero de cada pessoa.

O módulo de aprofundamento será direcionado a equipes que lidam diretamente com demandas complexas, como saúde, educação, CRAS, CREAS, segurança pública e setores de atendimento emergencial. Nesse espaço, serão abordados temas como interseccionalidade, migrantes LGBTQIA+ em contexto fronteiriço, racismo religioso, necropolítica, violências de Estado, masculinidades e epistemologias encarnadas. Este módulo permitirá que servidores consolidem repertórios mais amplos e sensíveis às múltiplas camadas de vulnerabilidade que atravessam a população atendida. Donna Haraway, ao discutir a impossibilidade da neutralidade, afirma que “todo conhecimento é conhecimento situado”; incorporando essa perspectiva, o programa valoriza o corpo do facilitador como parte ativa do processo pedagógico, reconhecendo que sua interseccionalidade, um homem trans árabe muçulmano, é elemento metodológico que amplia o alcance ético da formação.

Além dos encontros presenciais, a intervenção prevê a disponibilização de materiais complementares acessíveis por QR Codes, plataformas internas e manual institucional criado especificamente para o programa. Esses materiais funcionarão como apoio permanente para que servidores revisitem conteúdos, consultem protocolos, tirem dúvidas e reforcem diretrizes no cotidiano. Vídeos curtos, cartilhas, guias de linguagem, checklists de acolhimento e infográficos farão parte desse acervo, contribuindo para que a formação não seja evento isolado, mas processo contínuo e incorporado à rotina do trabalho.

O programa também incluirá um sistema de acompanhamento contínuo, com avaliações periódicas, escuta das equipes e monitoramento das transformações ocorridas no atendimento. Esse acompanhamento não terá caráter punitivo, mas

formativo: visa identificar novas necessidades, atualizar conteúdos e fortalecer práticas que se mostram eficazes. Como sintetiza Boaventura de Sousa Santos em uma citação longa central para este trabalho:

Não há justiça social global sem justiça cognitiva. O que está em causa é a capacidade de reconhecer que diferentes saberes produzem diferentes formas de dignidade e que, para transformar instituições, é preciso transformar também os modos de conhecer, de sentir e de agir. (Santos, 2006)

Essa perspectiva orienta a ideia de que o acompanhamento não é apenas verificação, mas processo permanente de produção de saberes e práticas que respeitam a dignidade humana.

Por fim, a intervenção prevê a articulação direta com a gestão municipal para que os conteúdos discutidos sejam incorporados aos protocolos oficiais, regimentos internos e diretrizes administrativas. Isso garantirá que as transformações geradas pela formação não dependam apenas da disposição individual dos servidores, mas estejam respaldadas institucionalmente, tornando-se parte da política pública municipal. O programa, portanto, constitui instrumento de fortalecimento do Estado enquanto garantidor de direitos, consolidando uma cultura de acolhimento, respeito e reconhecimento no atendimento à população LGBTQIA+.

A implementação do programa permanente de formação em atendimento inclusivo à população LGBTQIA+ tem potencial para gerar transformações profundas e duradouras tanto na cultura institucional do município quanto na qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. O primeiro impacto esperado diz respeito à redução significativa de práticas discriminatórias que, embora frequentemente sutis, operam como mecanismos de violência simbólica e estruturam desigualdades nos atendimentos cotidianos. O uso inadequado de pronomes, a recusa em reconhecer o nome social, o questionamento indevido sobre identidades de gênero, atitudes de desconfiança, silenciamentos e até a recusa velada em acolher demandas de usuários LGBTQIA+ constituem práticas que, ao se repetirem, produzem sofrimento institucional e afastam pessoas de direitos básicos. Com a institucionalização da formação continuada e a criação de protocolos claros, espera-se que tais práticas deixem de ser naturalizadas e abram espaço para condutas profissionais éticas, respeitosas e alinhadas aos princípios de direitos humanos.

Outro impacto relevante decorre da ampliação da segurança emocional dos servidores para lidar com temas que historicamente geraram receio, dúvidas e inseguranças. A formação piloto demonstrou de forma contundente que, quando os servidores são acolhidos em suas incertezas e orientados com cuidado, eles passam a agir com maior segurança e sensibilidade, evitando erros involuntários e fortalecendo a confiança em suas próprias abordagens. Esse impacto subjetivo é fundamental, pois os medos e desconfortos não elaborados frequentemente geram barreiras no atendimento, enquanto a segurança emocional abre espaço para práticas mais humanas e conscientes. Ao reconhecer os servidores como sujeitos afetados e atravessados pela mesma estrutura social que produz desigualdades, a intervenção atua não apenas sobre o comportamento, mas sobre a dimensão emocional que sustenta a ética do cuidado no serviço público.

No plano institucional, espera-se que o programa fortaleça a capacidade do município de prevenir e responder a situações de violência institucional. A ausência de fluxos claros, a falta de orientações sobre encaminhamento e a inexistência de mecanismos de acolhimento estruturados foram apontadas pelos servidores como limitações que os deixavam desamparados diante de situações complexas. Com os novos protocolos, os profissionais passam a ter respaldo formal para agir de forma ética e segura, reduzindo a improvisação e garantindo que violações não sejam tratadas como eventos isolados, mas como falhas sistêmicas que exigem respostas institucionais. Desse modo, a intervenção não transforma apenas práticas individuais, mas reestrutura dimensões administrativas que moldam o funcionamento do Estado.

Outro impacto esperado é o aumento da confiança da população LGBTQIA+ no serviço público. A relação entre Estado e grupos vulnerabilizados historicamente foi marcada por desconfiança, medo e experiências negativas de atendimento. Quando usuários encontram servidores respeitosos, capacitados e preparados para acolher suas demandas sem julgamento, essa relação se reconfigura. A instituição passa a ser percebida como espaço de proteção e não de violência, o que amplia o acesso a políticas públicas essenciais, como saúde, educação, assistência social e segurança. Em uma cidade marcada pela pluralidade cultural, pela intensa circulação de pessoas e pela presença significativa de migrantes e refugiados, esse impacto adquire relevância ainda maior, fortalecendo o vínculo entre Estado e população.

Para assegurar que tais impactos possam ser identificados, monitorados e aprimorados ao longo do tempo, a intervenção prevê a criação de um sistema permanente de avaliação. Essa avaliação será integrada ao próprio processo formativo e ao acompanhamento institucional, permitindo ajustes contínuos e garantindo a efetividade do programa. Serão considerados indicadores qualitativos e quantitativos capazes de medir a transformação tanto no comportamento dos servidores quanto nas práticas administrativas. Entre esses indicadores, destacam-se a análise da segurança relatada pelos servidores para realizar atendimentos inclusivos, a observação de melhorias na utilização do nome social, o registro comparativo de situações de discriminação antes e depois da implementação do programa e a verificação da incorporação dos novos fluxos de atendimento pelas secretarias.

A avaliação também incluirá o estudo dos feedbacks coletados ao longo dos módulos formativos. A experiência piloto mostrou que os servidores expressam necessidades específicas, dúvidas recorrentes e sugestões que enriquecem o processo pedagógico. Esses feedbacks serão elementos centrais da avaliação, permitindo adaptar metodologias, ajustar linguagens, aprofundar conteúdos e responder de maneira mais precisa às especificidades de cada secretaria. Assim, a avaliação não será instrumento de controle, mas de co-construção, reafirmando o caráter colaborativo e dialógico da intervenção.

Outro eixo avaliativo envolve o monitoramento da implementação dos protocolos institucionais. Será observado se as secretarias incorporaram efetivamente o uso obrigatório do nome social nos sistemas internos, se os fluxos de encaminhamento estão sendo seguidos e se os procedimentos discutidos na formação estão integrados às rotinas administrativas. Esse acompanhamento é fundamental para assegurar que a formação não permaneça apenas no campo discursivo, mas se converta em mudanças concretas na estrutura institucional, consolidando um Estado capaz de atuar com coerência entre seus princípios e suas práticas.

Por fim, espera-se que a intervenção produza impactos na cultura organizacional do município. Transformações culturais são processos lentos, não linearmente mensuráveis e frequentemente de difícil observação imediata. Entretanto, elas se manifestam gradualmente por meio de mudanças no diálogo entre equipes, maior abertura à diversidade, diminuição de conflitos, ampliação da

sensibilidade para lidar com diferenças e fortalecimento da ética do cuidado. Embora tais mudanças não possam ser reduzidas a métricas numéricas, elas constituem o núcleo do processo formativo e o principal indicador da consolidação do desarmamento simbólico dentro da administração pública. A criação de um programa contínuo e sólido permite que esses valores sejam internalizados, transformando a cultura institucional e fortalecendo o compromisso ético do Estado com a dignidade humana.

### **4.3 Implementação, avaliação e sustentabilidade institucional**

A implementação do programa permanente de formação em atendimento inclusivo à população LGBTQIA+ será conduzida de forma gradual, integrada e estrategicamente articulada com diferentes setores da gestão municipal, garantindo que a política se torne estrutural e não dependente de iniciativas pontuais. O início do processo se dá com a formalização do programa junto às secretarias de Administração e Direitos Humanos, instâncias responsáveis por legitimar institucionalmente a intervenção, assegurar sua continuidade e incluí-la nos calendários oficiais de capacitação. A formalização representa não apenas um ato administrativo, mas a afirmação de que o tema deve compor, de forma permanente, as prioridades da gestão pública.

Na primeira etapa de implementação, serão estabelecidos cronogramas específicos para cada secretaria, considerando a rotina de trabalho e o volume de servidores envolvidos no atendimento ao público. Esse planejamento inclui o mapeamento das equipes que atuam diretamente na ponta, garantindo que os módulos introdutórios sejam oferecidos prioritariamente a esses profissionais. Ao mesmo tempo, serão disponibilizados materiais complementares acessíveis por QR Codes distribuídos nas unidades de atendimento, permitindo consultas rápidas e orientações práticas durante o exercício da função. Esses materiais, produzidos em linguagem clara e fundamentados em direitos humanos, servirão como extensão pedagógica da formação, fortalecendo a articulação contínua entre os conteúdos teóricos e as situações cotidianas vividas pelos servidores.

A segunda etapa envolve a revisão e a atualização dos protocolos administrativos das secretarias, etapa fundamental para que a formação se traduza em mudanças efetivas no funcionamento do Estado. Isso inclui a adequação de

fichas de atendimento, formulários internos, sistemas de cadastro, fluxos procedimentais e documentos oficiais que precisam incorporar orientações claras sobre o uso do nome social, formas adequadas de abordagem, acolhimento em situações de conflito, cuidados específicos com pessoas trans e encaminhamentos protetivos diante de violações de direitos. Essa revisão será realizada em diálogo com chefias, setores administrativos e equipes jurídicas, garantindo conformidade com os princípios da administração pública, com legislações federais e com compromissos internacionais de direitos humanos. A participação da Procuradoria Geral do Município é determinante para assegurar a validade normativa e a aplicabilidade imediata das mudanças.

Na terceira etapa, será instituído um sistema de acompanhamento contínuo que permita monitorar a eficácia da política e promover ajustes periódicos. Serão realizadas avaliações semestrais que incluirão percepções dos servidores, observação das chefias e experiências relatadas por usuários atendidos. Esse processo de avaliação participativa reforça o caráter pedagógico da intervenção, permitindo identificar avanços, fragilidades e necessidades emergentes. As devolutivas obtidas serão incorporadas às formações subsequentes, garantindo que o programa permaneça vivo, dinâmico e adaptado às transformações institucionais e sociais da cidade.

A sustentabilidade institucional da proposta depende de três pilares centrais: continuidade administrativa, produção constante de materiais educativos e incorporação da formação como requisito obrigatório para novos servidores. Ao integrar o programa ao plano anual de capacitação, o município assegura que a política não dependa exclusivamente de gestões específicas, tornando-se parte da engrenagem permanente da administração pública. A criação de materiais educativos como cartilhas, manuais, vídeos e protocolos possibilita que o conteúdo permaneça acessível mesmo quando não houver encontros presenciais, reforçando a autonomia dos servidores para aprofundar o aprendizado. Por fim, ao exigir a formação como etapa obrigatória na acolhida de novos funcionários, o município estabelece padrões institucionais que se renovam continuamente e previnem a reincidência de práticas discriminatórias.

O alinhamento da proposta às normas nacionais e internacionais de direitos humanos fortalece sua legitimidade e torna seu escopo mais abrangente. O programa dialoga diretamente com o princípio da dignidade da pessoa humana

previsto na Constituição Federal, com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com a Política Nacional de Saúde Integral LGBT, com a Lei de Identidade de Gênero em trâmite no país, e com resoluções do Supremo Tribunal Federal sobre o direito ao nome social. No âmbito internacional, a intervenção está em consonância com recomendações da Comissão Interamericana de Direitos Humanos e com diretrizes das Nações Unidas sobre atendimento não discriminatório e proteção de populações vulnerabilizadas. Ao fundamentar-se nesses marcos normativos, a política pública se posiciona como resposta necessária às desigualdades estruturais que atravessam o atendimento estatal.

Nesse sentido, o programa de formação deixa de ser um conjunto de atividades pedagógicas para assumir caráter de política pública de longo alcance, construída a partir das evidências emergidas durante a formação piloto, estruturada com base na realidade administrativa local e sustentada por compromissos éticos internacionais. A intervenção articula sensibilidade, técnica e responsabilidade institucional, reconhecendo que o combate à violência simbólica e a promoção de atendimentos inclusivos exigem tanto a transformação subjetiva dos servidores quanto mudanças estruturais na organização do Estado. Ao institucionalizar o programa, o município de Foz do Iguaçu fortalece seu compromisso com a inclusão, aprofunda o desarmamento simbólico como eixo ético das políticas públicas e se posiciona como referência nacional na construção de práticas governamentais humanas, seguras e alinhadas aos direitos humanos.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como ponto de partida uma experiência concreta: a formação ministrada a mais de cem servidores públicos do município de Foz do Iguaçu sobre atendimento à população LGBTQIA+. Aquilo que poderia ser compreendido inicialmente como uma capacitação pontual revelou-se, ao longo do processo investigativo, um campo fértil de análise sobre como preconceitos se organizam, são reproduzidos e se manifestam no cotidiano institucional e, sobretudo, sobre como podem ser gradualmente desmontados quando confrontados com metodologias humanizadas, ambientes seguros e processos pedagógicos que valorizam a escuta sensível, o diálogo e o reconhecimento da alteridade.

Ao longo do trabalho, foi possível demonstrar que o atendimento ao público não constitui uma prática neutra ou meramente técnica. Ele é atravessado por valores, crenças, normativas implícitas e estruturas históricas de poder que moldam a forma como determinados corpos são reconhecidos, legitimados ou negados no espaço institucional. Nesse sentido, o atendimento público se configura como um território de disputa simbólica, no qual o Estado pode atuar tanto como garantidor de direitos quanto como produtor de violências, ainda que estas se apresentem de forma sutil, cotidiana e naturalizada.

Os dados analisados demonstram que o desarmamento simbólico não apenas é possível, como é profundamente transformador. O encontro entre servidores e o facilitador, um homem trans árabe e muçulmano atuando no interior da administração pública, evidenciou que a aprendizagem não se limita à transmissão de conteúdos normativos ou conceituais, mas se dá também na presença, na corporeidade e na experiência encarnada. Olhares atentos, silêncios densos, perguntas atravessadas pelo medo de errar, momentos de tensão perceptiva e manifestações espontâneas de empatia revelaram que o impacto pedagógico emerge justamente na intersecção entre afeto, ética e conhecimento, conforme defendem as epistemologias do Sul e a pedagogia crítica freireana.

A pesquisa também permitiu compreender que a presença de corpos dissidentes em espaços institucionais de ensino não atua apenas como elemento ilustrativo, mas como dispositivo metodológico central. A corporeidade do facilitador funcionou como catalisador de deslocamentos cognitivos e afetivos, tornando visíveis estruturas normativas que, até então, permaneciam invisibilizadas. Essa dimensão reforça a compreensão de que o conhecimento produzido no campo dos direitos humanos é sempre situado, relacional e atravessado por experiências concretas de vida.

Entretanto, os resultados evidenciam igualmente que transformações subjetivas, embora fundamentais, não são suficientes para garantir a efetivação plena de direitos. A abertura demonstrada pelos servidores, expressa em seus relatos, questionamentos e no desejo de continuidade da formação, conviveu com limites estruturais significativos, como a ausência de protocolos institucionais claros, a falta de padronização administrativa, fragilidades no uso do nome social, inexistência de fluxos de atendimento definidos e dependência excessiva de soluções improvisadas. Esses elementos indicam que a violência simbólica não se

encerra na esfera individual, mas está enraizada em estruturas institucionais que precisam ser enfrentadas de forma sistêmica.

É nesse contexto que a proposta de intervenção apresentada neste trabalho assume centralidade analítica e política. Ela não surge como um modelo abstrato ou idealizado, mas como resposta direta às demandas identificadas durante a experiência formativa. Fundamentada nos marcos do Direito Internacional dos Direitos Humanos, articulada com normativas nacionais e construída a partir da realidade concreta do município de Foz do Iguaçu, a proposta oferece uma estrutura metodológica capaz de transformar o atendimento público em política institucionalizada de acolhimento e reconhecimento. Ao integrar sensibilização, orientação técnico-operacional e aprofundamento teórico, a intervenção se consolida como política pública viável, sustentável e replicável.

A análise dos questionários e relatos demonstra que metodologias humanizadas produzem impactos imediatos e duradouros. Servidores que, por anos, não tiveram acesso a formações qualificadas puderam, pela primeira vez, compreender conceitos fundamentais relacionados à diversidade sexual e de gênero, reconhecer práticas que reproduziam violência institucional e repensar suas formas de atuação cotidiana. A educação em direitos humanos mostrou-se, assim, não apenas instrumento de capacitação técnica, mas ferramenta de reorganização ética do Estado, ressignificando o papel do servidor público como agente de cuidado, escuta e garantia de dignidade.

Do ponto de vista político e institucional, este trabalho reforça que políticas públicas inclusivas não se constroem exclusivamente por meio de leis, decretos ou documentos normativos. Elas se materializam nos encontros cotidianos entre servidores e cidadãos. Nascem quando servidores deixam de operar apenas como executores de rotinas burocráticas e passam a se reconhecer como sujeitos éticos, capazes de transformar práticas e ambientes institucionais. Nascem também quando corpos historicamente silenciados, como corpos trans, racializados e religiosos, ocupam espaços de fala, ensino e autoridade pedagógica, tensionando regimes normativos e produzindo novas possibilidades de existência dentro do Estado.

Ao final deste percurso analítico, torna-se possível afirmar que a intervenção proposta não apenas responde às necessidades mapeadas, mas inaugura um modelo de formação contínua com potencial de aplicação em outros contextos municipais e institucionais. A experiência de Foz do Iguaçu demonstra que, quando

conduzidas com rigor teórico, sensibilidade ética e compromisso político, formações inclusivas são capazes de promover mudanças profundas nas culturas institucionais, fortalecendo o compromisso do Estado com a dignidade humana e a justiça social.

Retomando a pergunta norteadora deste trabalho, como processos formativos em direitos humanos podem funcionar como uma forma de desarmamento humanitário simbólico no atendimento à população LGBTQIA+, conclui-se que tais processos atuam diretamente na desmontagem das estruturas invisíveis que sustentam a violência institucional. Ao intervir nos modos de ver, nomear, reconhecer e atender, a formação transforma o atendimento público em espaço de disputa ética, no qual preconceitos podem ser identificados, questionados e progressivamente neutralizados.

Dessa forma, o desarmamento simbólico apresentado ao longo desta pesquisa não se configura como metáfora retórica, mas como prática concreta de proteção da dignidade humana. Assim como o desarmamento humanitário clássico busca eliminar tecnologias materiais de morte, o desarmamento simbólico atua sobre discursos, normas, gestos e procedimentos que precarizam vidas e negam reconhecimento. Educar servidores públicos em direitos humanos significa, portanto, desativar armas simbólicas historicamente incorporadas às práticas institucionais.

Reconhece-se, por fim, que este estudo possui limites, especialmente por estar circunscrito a uma experiência localizada. No entanto, sua principal contribuição reside justamente no caráter empírico, situado e encarnado da análise, que permite compreender com profundidade como as violências simbólicas operam no cotidiano institucional e como podem ser enfrentadas por meio de intervenções educativas consistentes, éticas e sustentáveis.

Assim, as considerações finais deste trabalho não encerram a pesquisa: elas abrem caminhos. Caminhos para a institucionalização permanente da formação; para a consolidação de políticas públicas inclusivas; para a continuidade dos processos de sensibilização e qualificação dos servidores; e para que o município de Foz do Iguaçu, território de fronteiras geográficas e simbólicas, possa se afirmar como referência nacional em acolhimento e respeito à diversidade. Acima de tudo, abrem caminho para que o desarmamento simbólico continue acontecendo, de forma lenta, gradual e profunda, um encontro por vez, uma prática por vez, uma instituição por vez.

## REFERÊNCIAS

ANISTIA INTERNACIONAL. Relatório Anual 2023/2024: **O Estado dos Direitos Humanos no Mundo**. Londres: Anistia Internacional, 2024.

ARENDR, Hannah. **Eichmann em Jerusalém: um relato sobre a banalidade do mal**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

BORRILLO, Daniel; SILVA, Vitor. **Homofobia: história e crítica de um preconceito**. São Paulo: Autêntica, 2010.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 15. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Saúde Integral LGBT**. Brasília: MS, 2013.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016**. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal. Brasília, 2016.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. **Política Nacional de Promoção da Cidadania LGBT**. Brasília, 2012.

BRASIL. Secretaria Especial de Direitos Humanos. **Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos de LGBT**. Brasília, 2009.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS – CIDH. **Violência contra pessoas LGBTI nas Américas**. Washington, D.C.: OEA, 2015.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA – CFM. **Resolução nº 2.265, de 20 de setembro de 2019**. Atualiza as normas para o atendimento integral à saúde de pessoas transexuais e travestis. Brasília, 2019.

CRENSHAW, Kimberlé. **Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence Against Women of Color.** Stanford Law Review, v. 43, n. 6, p. 1241–1299, 1991.

FANON, Frantz. **Os condenados da terra.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.

FANON, Frantz. **Pele negra, máscaras brancas.** Salvador: EDUFBA, 2008.

FASSIN, Didier. **Humanitarian Reason: A Moral History of the Present.** Berkeley: University of California Press, 2012.

FASSIN, Didier. **Enforcing Order: An Ethnography of Urban Policing.** Cambridge: Polity Press, 2013.

FOUCAULT, Michel. **História da sexualidade I: A vontade de saber.** Rio de Janeiro: Graal, 1988.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão.** Petrópolis: Vozes, 1987.

FOZ DO IGUAÇU. Prefeitura Municipal. **Relatórios e normativas municipais referentes ao atendimento público e às políticas de inclusão.** Foz do Iguaçu: PMFI, 2023–2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 66. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2019.

GALTUNG, Johan. **Violence, Peace, and Peace Research.** Journal of Peace Research, v. 6, n. 3, p. 167–191, 1969.

HARAWAY, Donna. **Manifesto Ciborgue: ciência, tecnologia e feminismo-socialista no final do século XX.** Belo Horizonte: Autêntica, 2020.

HARAWAY, Donna. **Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial.** Cadernos Pagu, n. 5, p. 7–41, 1995.

HOOKS, bell. **Ensinando a transgredir: a educação como prática da liberdade.** São Paulo: WMF Martins Fontes, 2017.

KILOMBA, Grada. **Memórias da Plantação: episódios de racismo cotidiano.** Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

LORDE, Audre. **Sister Outsider: Essays and Speeches.** Berkeley: Crossing Press, 2007.

MBEMBE, Achille. **Necropolítica.** São Paulo: n-1 Edições, 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** Paris: ONU, 1948.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Nascidos livres e iguais: orientação sexual, identidade de gênero e direitos humanos.** Nova York: ACNUDH, 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos.** Nova York: ONU, 1966.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.** Nova York: ONU, 1966.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Principais Padrões e Obrigações de Direitos Humanos Relacionados à Orientação Sexual e Identidade de Gênero.** Nova York: ONU, 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS. **ICD-11: Classificação Internacional de Doenças.** Genebra: OMS, 2019.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. **Saúde de pessoas trans e de gênero diverso: diretrizes e recomendações.** Washington, D.C.: OPAS, 2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Epistemologies of the South: Justice Against Epistemicide.** Boulder: Paradigm, 2014.

SCOTT, Joan Wallach. **Gênero: uma categoria útil de análise histórica.** Educação & Realidade, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71–99, jul./dez. 1995.

SPADE, Dean. **Normal Life: Administrative Violence, Critical Trans Politics, and the Limits of Law.** Durham: Duke University Press, 2015.

SPIVAK, Gayatri Chakravorty. **Pode o subalterno falar?** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.

YOGYAKARTA. **Princípios sobre a aplicação da legislação internacional de direitos humanos em relação à orientação sexual e identidade de gênero.** Yogyakarta, 2007.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 – Formulário de Feedback Aplicado aos Servidores**

**TÍTULO:** Formulário de Feedback – Capacitação em Atendimento ao Público LGBTQIA+

**Facilitador:** Zion Sleiman

**Carga horária:** 4 horas por turma

**Local:** Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Relações com a Comunidade

**Período de aplicação:** outubro e novembro de 2024

#### **QUESTÕES APLICADAS A TODOS OS PARTICIPANTES:**

**1. Conteúdo da capacitação:**

- Excelente
- Bom
- Regular
- Insuficiente

**2. Didática do facilitador:**

- Excelente
- Bom
- Regular
- Insuficiente

**3. Materiais e recursos utilizados:**

- Excelente
- Bom
- Regular
- Insuficiente

**4. Relevância do conteúdo para o seu trabalho diário:**

- Muito relevante
- Relevante
- Pouco relevante
- Irrelevante

**5. A capacitação contribuiu para o seu entendimento sobre o atendimento ao público LGBTQIA+?**

Muito

Sim

Um pouco

Não

6. **O que você mais gostou nesta capacitação?**

(Resposta aberta)

7. **O que poderia ser melhorado nesta capacitação?**

(Resposta aberta)

8. **Comentários ou sugestões adicionais:**

(Resposta aberta)

## **ANEXO 2 – Descrição das Turmas e Datas da Capacitação**

As formações em atendimento inclusivo ao público LGBTQIA+ foram realizadas entre **08 de outubro e 19 de novembro de 2024**, abrangendo **oito turmas**, totalizando **mais de 100 servidores capacitados**.

### **Turma 1 – 08/10/2024**

Secretaria Municipal de Educação (SMED)

### **Turma 2 – 23/10/2024**

Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS)

### **Turma 3 – 25/10/2024**

Cadastro Único – Entrevistadores e Recepcionistas (SMAS)

### **Turma 4 – 04/11/2024**

SMAD, SMDS, CGM, SMFA, SMTG, SMPC, PGM

### **Turma 5 – 12/11/2024**

SMTU, SMTI, SMEL, SMOB, SMMA, Fundação Cultural

### **Turma 6 – 19/11/2024**

SMSA, DIGS, DVHS, DVTRS, DISR, DVPAM, DIVS, DIAT

### **Turma 7 – Novembro/2024**

Secretaria Municipal de Saúde (SMSA)

### **Turma 8 – Novembro/2024**

Setor de Segurança Pública

Cada formação teve **4 horas de duração**, totalizando **32 horas de capacitação ministrada** pelo facilitador.