

Cartilha

II SEMINÁRIO ESTADUAL

SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO:

O USO DA LINGUAGEM E AS DISPUTAS
NA ATUAL CONJUNTURA



**Natal (RN)
2026**



***"A leitura do mundo precede
a leitura da palavra."***

Paulo Freire



CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RN (CRESS-RN) - 14ª REGIÃO NATAL

Rua das Violetas, 619, Mirassol, Capim Macio.
Atendimento: Segunda a sexta, 8h às 17h
(84) 3222-0886 | (84) 99459-5586

SECCIONAL MOSSORÓ

Rua Tibério Bulamarque, 138, Centro.
Atendimento: Segunda a sexta, 8h às 14h
(84) 99459-7460

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

Vitória Ávila

Membra da Seccional Mossoró | Coordenadora

Ana Paula Agapito

Presidenta | Vice-coordenadora

Lívia Gomes

Conselheira

Ana Lígia Alcindo

Assistente social de base

Samya Martins

Assistente social de base

Gabriela Olivar

Jornalista

Sarah Andrade

Publicitária

Textos: Mariana Moreira e Gabriela Olivar

Revisão, diagramação e projeto gráfico: Gabriela Olivar e Sarah Andrade

GESTÃO "LUTAR E RESISTIR PARA O FUTURO CONSTRUIR" (2023-2026) - NATAL

Ana Paula Ferreira Agapito | Presidenta

Lívia Daiane Gomes | Vice-presidenta

Maria Angélica Barbosa Marinho de Oliveira | 1ª Tesoureira

Eliane de Oliveira Silva | 2ª Tesoureira

Aryadne Castelo Branco Correia Lins | 1ª Secretária

Leonardo Diego da Silva Silveira | 2º Secretário

Suzanny Bezerra Cavalcante Lopes | Conselheira fiscal

Ivaneide Duarte de Freitas | Conselheira fiscal

Roxane de Lima Ribeiro | Conselheira fiscal

Isabelle Cristina Custódio de Lima | Suplente

GESTÃO "MULHERES DE LUTA EM DEFESA DA DEMOCRACIA" (2023-2026) - SECCIONAL MOSSORÓ

Ferdinanda Fernandes Gurgel Rêgo | Coordenadora

Márcia Celiany Rodrigues Medeiros | Secretária

Ranyla Patrícia Duarte Rodrigues | Tesoureira

Vitória Ávila de Souza Meira | Suplente

Valéria Samantha Pereira da Costa | Suplente

1. Apresentação _____	05
2. Para início de conversa: linguagem no cotidiano de trabalho _____	06
3. Língua, linguagem e poder _____	07
4. Comunicação inclusiva e não-discriminatória _____	08
5. Transtorno do Espectro Autista (TEA) no cotidiano do atendimento _____	09
6. Pessoas com deficiência no cotidiano do atendimento _____	10
7. Saúde, raça e pertencimento também importam _____	13
8. Gênero e sexualidade _____	15
REFERÊNCIAS _____	17

Se a comunicação é um direito humano, o Serviço Social defende!

Em tempos de transformações sociais por meio da informação e das novas tecnologias, o Serviço Social reafirma que tem como uma de suas bandeiras de luta a defesa pela democratização da comunicação.

Enquanto uma profissão comprometida com valores democráticos e cidadãos, com a liberdade e as lutas sociais, sabemos que a desinformação, a disseminação de fake news e o processo de algoritmização das nossas subjetividades são instrumento do capital para manipulação de interesses imperialistas e de cunho conservador, afetando sobremaneira o acesso da classe trabalhadora à informação e aos seus direitos sociais.

Sabemos também que a comunicação pode ser um potente instrumento de disputa de narrativa e ideias para conquistar mentes e corações a respeito de um modelo de sociedade contra hegemônico, diverso, sem desigualdade e mais digno para todas as pessoas.

Assim como a comunicação, a linguagem é um dos instrumentos de atuação de assistentes sociais e outras/os profissionais no cotidiano de trabalho, nos mais diversos espaços sócio-ocupacionais, seja na interação com seus pares, seja no atendimento à população usuária das políticas públicas

(Saúde, Educação, Assistência Social, Sociojurídico, Seguridade Social etc.).

Esta cartilha é um produto do II Seminário Estadual Serviço Social e Comunicação: o uso da linguagem e as disputas na atual conjuntura, realizado em 30 de setembro de 2026, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e transmissão ao vivo pelo nosso canal do Youtube (@CRESS-RN).

Aqui, você encontrará um resumo dos temas e orientações apresentados principalmente durante a oficina sobre o uso da linguagem inclusiva e não-discriminatória, com Mariana Moreira, doutoranda em Educação e mestra em Estudos da Linguagem.

Queremos uma comunicação acessível, não discriminatória, democrática, produzida por e para as mais diversas existências e que dialogue com a classe trabalhadora e seus direitos.

Que esta leitura potencialize nossa reflexão e nossas práticas profissionais na direção de uma atuação crítica, anticapacitista, antirracista e que defenda as liberdades individuais!

Conselho Regional de Serviço Social do Rio Grande do Norte – 14ª Região (CRESS-RN)

Gestão 2023-2026

“Lutar e resistir para o futuro construir”

“Mulheres de luta em defesa da democracia”

* 2. Para início de conversa: linguagem no cotidiano de trabalho

A gente tem uma tendência a achar que a linguagem fica só na teoria. Porém, ela está em tudo o que a gente faz. No jeito de perguntar, de explicar, de escrever, de decidir. Ela tanto ajuda a abrir caminhos, quanto pode virar mais um obstáculo. No Serviço Social, isso aparece o tempo inteiro, mesmo quando a gente não se dá conta.

Aparece, por exemplo, no atendimento que você faz. No modo como pergunta e que faz a pessoa falar ou se fechar. Na explicação atravessada que você dá e deixa alguém sair sem entender o próprio direito. Na palavra dita de maneira “jogada”, sem cuidado, que vira vergonha e silêncio. Aparece na escuta também, quando o que a pessoa traz é levado a sério ou tratado como exagero, desculpa, “história mal contada”.

Aparece também no relatório que você faz. Quando uma vida inteira vira um “caso”. Quando uma escolha de palavra transforma sofrimento em problema individual. Um parecer pode abrir um direito ou fechar uma porta. Muitas vezes, a diferença está só no jeito como aquilo foi escrito. Tudo isso é linguagem.

Aparece nas decisões do dia a dia. Quando você escolhe orientar ou cobrar. Explicar ou só mandar cumprir. A mesma política pode chegar como proteção ou como punição, dependendo da linguagem usada no caminho. E tem os detalhes, que contam muito. Chamar pelo nome errado. Corrigir a fala da pessoa. Interromper demais. Usar termos que ela não entende. Escrever de um jeito que ela nunca se reconheceria. Tudo isso fala. E fala de poder.



Por isso, cuidar da linguagem no Serviço Social não é enfeite nem coisa de manual. É parte do trabalho. É uma das formas mais concretas de ampliar ou restringir direitos, todos os dias, nos encontros mais simples. A linguagem inclusiva entra aí. Como ferramenta mesmo. Ela ajuda a sustentar o trabalho diante das desigualdades marcadas por raça, gênero, deficiência, classe, sexualidade, território. Rever palavras, largar expressões automáticas, repensar nomes faz parte do cuidado.

Paulo Freire já dizia que toda escolha de linguagem é um jeito de ler o mundo e de se colocar nele. A palavra pode endurecer, colar rótulo, fechar caminho. Mas também pode deslocar sentido e sustentar encontros mais justos.

Pensar comunicação como prática de liberdade é trazer isso pro chão do trabalho. É lembrar que palavra importa. Que ela pode afirmar pessoas como sujeitas da própria história, sustentar direitos e mudar o clima do atendimento. Não resolve tudo, mas muda muita coisa.

O que é língua?

A língua é aquilo que colocamos em circulação quando falamos com outras pessoas. Ela não nasce pronta nem pertence a alguém em particular. Vai sendo construída no convívio e nos lugares por onde circula.

É por meio da língua que nos entendemos e damos sentido ao que vivemos. Esses sentidos funcionam porque existem acordos sociais aprendidos na prática, no contato cotidiano. Por isso, a língua se realiza no uso e se transforma junto com a vida social. Olhar para a língua a partir de como ela é usada no dia a dia, como lembra Marcos Bagno (2014), ajuda a entender uma coisa simples: o jeito que a pessoa fala tem tudo a ver com a vida que ela vive. Isso aparece o tempo inteiro nos serviços.

Quando esse jeito de falar é tratado como erro ou falta de educação, a conversa trava. A pessoa se fecha, fala menos, confia menos. Quando é acolhido, quando é levado a sério, a comunicação anda. O atendimento flui, a escuta melhora e o direito tem mais chance de chegar de verdade.



O que é linguagem?

A linguagem faz parte de como organizamos o pensamento, compartilhamos experiências e damos sentido ao mundo. Ela está presente nas interações do dia a dia, muito antes da escrita formal, nos gestos, nas falas e nas formas de se relacionar.

Embora seja uma capacidade humana, a linguagem não é individual. Ela se constrói coletivamente e se transforma conforme os contextos em que circula. Cada grupo social cria modos próprios de falar, nomear e compreender a realidade, que vão sendo mantidos ou modificados ao longo do tempo. Como aponta Marcos Bagno (2014), a linguagem atua como força de coesão social, mas também expressa tensões e desigualdades. Por ser atravessada por fatores culturais, políticos e econômicos, ela nunca é neutra.

No trabalho da/o assistente social, essa compreensão aparece no modo como um direito é explicado, como uma situação ganha forma no registro ou como uma orientação é comunicada, interferindo diretamente na relação das pessoas com os serviços.



* 4. Comunicação inclusiva e não-discriminatória



Comunicação inclusiva e não-discriminatória não aparece em frase bonita nem em documento oficial. Ela vai sendo construída nas decisões pequenas, daquelas que a gente toma sem perceber. No jeito de perguntar, no tom usado para explicar uma regra, na escolha entre cobrar ou orientar. Isso tudo já é trabalho, não vem depois.

Na escrita isso fica muito evidente. Uma coisa é registrar só para cumprir tabela. Outra é escrever de um jeito que a pessoa não suma do papel. Quando o texto vira um monte de termo técnico, distante da vida real, a história se perde. Fica correto no formato, mas vazio de sentido. Um registro mais cuidadoso tenta segurar o contexto. Evita colar rótulo rápido. Não transforma a pessoa em problema, benefício ou encaminhamento. Ele lembra que ali tem alguém com uma história, atravessada por condições que não cabem num campo do formulário.

No dia a dia, isso muda o clima do trabalho. O atendimento fica menos automático, menos duro. E, muitas vezes, é isso que faz a diferença entre a pessoa se reconhecer naquele serviço ou sentir que passou por mais um lugar onde não coube. Mesmo dentro dos limites institucionais, a linguagem pode sustentar dignidade.

A comunicação também se revela na condução da conversa. Perguntas feitas em tom de cobrança costumam fechar a fala. “Por que você não trouxe os documentos?” ou “por que faltou?” tendem a produzir justificativas apressadas, silêncio ou culpa. Quando a pergunta muda, a conversa muda junto: “O que

dificultou trazer os documentos?” ou “o que aconteceu no dia em que você não conseguiu vir?” abre espaço para que apareçam o transporte que não passou, o trabalho perdido, o cuidado com alguém da família, o medo da violência cotidiana. O foco sai da falha individual e se desloca para as condições concretas de vida.

Essas escolhas alteram o que o serviço consegue enxergar. Uma pergunta que acolhe revela obstáculos que não cabem no formulário. A confiança aumenta porque a pessoa percebe que não está sendo avaliada o tempo todo. A partir disso, o atendimento passa a ter condições reais de intervenção, ajustando prazos e encaminhamentos ao que é possível naquela realidade.

Na mediação com a política pública, a linguagem pesa ainda mais. Benefícios, prazos e condicionalidades podem ser apresentados como ameaça ou como orientação. Tornar a informação compreensível é garantir que o direito possa, de fato, ser exercido. Sem entendimento, não há escolha.

Usar linguagem não-discriminatória é reconhecer que desigualdades atravessam o atendimento e podem ser reforçadas ou tensionadas pela linguagem. É decidir, no dia a dia, se o serviço será mais um espaço de exclusão ou um lugar possível de reconhecimento. São gestos pequenos, repetidos todos os dias. Eles não resolvem os limites estruturais do trabalho, mas mudam o clima do encontro. A pessoa fala com menos medo, compreende melhor seus direitos e participa mais das decisões sobre a própria vida.

* 5. Transtorno do Espectro Autista (TEA) no cotidiano do atendimento

O autismo, também chamado de Transtorno do Espectro Autista (TEA), é uma condição do desenvolvimento neurológico que influencia a forma como a pessoa se comunica, se relaciona e organiza sua experiência no mundo. Não existe um único jeito de ser autista. Cada pessoa no espectro apresenta combinações próprias de habilidades, desafios e necessidades de apoio. Em alguns casos, essas características são mais sutis; em outros, demandam suporte frequente ou intensivo (Brasil, 2023).

No atendimento, a comunicação costuma ser o primeiro ponto de tensão. Muitas pessoas no espectro não captam bem ironias, indiretas, piadas, expressões faciais ambíguas ou aquilo que fica “subentendido”. Frases como “daqui a pouco”, “qualquer coisa a gente vê” ou “depois você passa aqui” podem gerar confusão real. Dizer exatamente o que vai acontecer é importante: “agora vamos conversar por cinco minutos”, “depois disso você vai assinar”, “quando terminar, você pode ir embora”. Quanto mais concreto, melhor.

A previsibilidade é base. Antes de começar, vale explicar como o atendimento vai funcionar: quanto tempo deve durar, o que vai ser feito primeiro, o que vem depois. Se algo mudar, avise. Mesmo mudanças pequenas, como trocar de sala, atrasar alguns minutos ou chamar outra pessoa para a conversa, podem desorganizar bastante se acontecerem sem aviso. Quando você antecipa, a pessoa consegue se preparar, e o sofrimento diminui.

O ambiente pesa mais do que parece. Barulho constante, telefone tocando, gente entrando e saindo, luz muito forte,



cores vibrantes, cheiro intenso. Se der, escolha um lugar mais tranquilo. Se não der, combine pausas curtas. Às vezes, levantar, respirar, beber água e voltar já ajuda a reorganizar.

O tempo também precisa ser respeitado. Algumas pessoas no espectro demoram um pouco mais para processar a pergunta e formular a resposta. Quando você apressa, repete a pergunta rápido demais ou completa a fala pela pessoa, a tendência é aumentar a confusão. Esperar em silêncio, dar alguns segundos a mais e mostrar que não há pressa costuma funcionar melhor do que insistir.

Tem frases que parecem inofensivas, até elogio, mas incomodam. E aparecem muito no atendimento. “Você nem parece autista”, “Mas você é tão inteligente, como não entendeu isso?”. Dizer “você é tão inteligente” como contraponto à dificuldade também é um problema. Inteligência não anula necessidade de apoio. Entender algumas coisas com facilidade não significa entender todas.

* 6. Pessoas com deficiência no cotidiano do atendimento



A forma como nomeamos as pessoas importa. E, no caso das pessoas com deficiência é direito garantido em lei. O termo correto é pessoa com deficiência. Ele reconhece a pessoa antes de qualquer condição (Brasil, 2022).

Algumas expressões ainda circulam no cotidiano, mas não devem ser usadas. “Deficiente”, “portador de deficiência”, “aleijado”, “doentinho”, “incapacitado”, “especial”, “anormal” carregam ideias de falta, desvio ou inferioridade. Mesmo quando ditas sem intenção de ofender, produzem exclusão e reforçam estigmas. Não é uma questão de “politicamente correto”, é uma questão de respeito.

Da mesma forma, quem não tem deficiência deve ser nomeado como pessoa sem deficiência. Evitar termos como “normal” ajuda a não criar hierarquias implícitas entre corpos e modos de existir.

Esse cuidado com a linguagem anda junto com atitudes muito concretas. Quando você conversa com alguém que usa cadeira de rodas, por exemplo, sentar ou ficar na mesma altura evita aquela posição de cima para baixo que passa uma mensagem

de autoridade e distância, mesmo sem intenção. Aproxima, facilita a conversa e cria um clima mais horizontal.

Pessoas com deficiência auditiva

No caso das pessoas com deficiência auditiva, o cuidado precisa começar antes do atendimento. Se há pessoas surdas usuárias de Libras, a presença de intérprete é condição básica para participação em igualdade. Sem isso, não há acesso real, só aparência de inclusão.

No dia a dia, pense nos meios de comunicação que o serviço oferece. Informação que circula só por telefone exclui. Áudio sem legenda exclui. Aviso dado apenas de forma oral exclui. Oferecer alternativas como mensagens por texto, e-mail, chat ou atendimento escrito evita que a pessoa dependa de terceiros para se comunicar.

Na conversa direta, alguns cuidados mudam tudo. Se você não entender o que a pessoa disse, peça para repetir com calma. Bilhetes escritos podem ajudar, mas é importante lembrar: o português nem sempre é a primeira língua da pessoa surda. Frases longas, cheias de termo técnico, mais atrapalham do que ajudam.

Ninguém nasce sabendo tudo. O trabalho pede que a gente se atualize, procure formação, escute quem vive essas situações, repense o que já faz. Errar, ajustar e aprender faz parte. Cuidar da linguagem e do jeito de atender não se resolve de uma vez. É compromisso cotidiano, construído no meio do trabalho.

Pessoas com deficiência visual

No atendimento a pessoas com deficiência visual, a comunicação começa antes mesmo da conversa. Apresentar-se dizendo o nome e a função ajuda a situar quem está sendo atendida/o. Avisar quando alguém entra ou sai da sala, quando o atendimento vai começar ou terminar e quando há mudanças no ambiente evita confusão e constrangimentos.

Em situações com plateia ou uso de microfone, é importante falar primeiro sem o equipamento para que a pessoa identifique de onde vem a voz. Depois disso, o microfone pode ser usado normalmente (Brasil, 2022). Durante a conversa, é fundamental falar diretamente com a pessoa, e não com quem a acompanha, mantendo um tom natural, sem infantilizar.

Autodescrição é quando você fala de si para situar quem está ouvindo, pensando que nem todo mundo está vendo. É dizer quem você é e como você aparece, de um jeito simples, para que todas as pessoas consigam acompanhar a conversa. Apresente algumas informações visuais básicas, algo como: “Meu nome é fulano, sou um homem negro, tenho barba, uso óculos e estou com uma camisa azul”.

Vale fazer isso no começo de reuniões, atendimentos em grupo, formações, lives, rodas de conversa. Sempre que tiver mais de uma pessoa falando, a autodescrição ajuda quem é cego/o ou tem baixa visão a se localizar no espaço.

Ao orientar deslocamentos, indique obstáculos, degraus, portas, desníveis e, sempre que possível, use referências

concretas, como distâncias aproximadas em metros ou número de passos. Na dúvida, pergunte antes como a pessoa prefere ser auxiliada.

Como fazer a audiodescrição de imagens

Outro ponto central é a audiodescrição de imagens. Trata-se de um recurso de tecnologia assistiva voltado para pessoas com deficiência visual, que permite transformar imagens, vídeos, gráficos e outros elementos visuais em informação falada, por meio de softwares de leitura de tela, desde que essas imagens estejam descritas em texto.

Uma forma simples de organizar a audiodescrição é dividir mentalmente a imagem em quatro partes, como se fossem quatro “janelas”. Um quadrante superior esquerdo, um superior direito, um inferior esquerdo e um inferior direito. Esse exercício ajuda quem descreve a se orientar dentro da imagem e a não se perder nos detalhes (Brasil, 2022b). Em vez de tentar falar tudo ao mesmo tempo, a pessoa que faz a audiodescrição consegue escolher uma ordem, situar o contexto e destacar o essencial.



Pessoas com deficiência intelectual

Quando você atende uma pessoa com deficiência intelectual, a primeira coisa é tratar com naturalidade. Nem tom infantil, nem voz exagerada, nem cuidado excessivo que vira constrangimento.

Na conversa, fale diretamente com a pessoa. Mesmo que ela esteja acompanhada, olhe para ela, faça a pergunta para ela, espere a resposta. Se a/o acompanhante responder por cima, você pode devolver com calma: “vamos ouvir o que ela tem a dizer primeiro”. Isso reforça que a pessoa tem lugar na própria história.

Na explicação, vá passo a passo. Se perceber que ficou confuso, mude a forma de explicar. No preenchimento de documentos, sempre que possível, leia junto. Mostre onde está escrevendo. Diga para que serve cada informação.

Evite a superproteção no dia a dia. Não faça tudo automaticamente pela pessoa. Dê tempo para que ela responda, escolha, tente. Se precisar de ajuda, pergunte como prefere.

Essas atitudes parecem simples, mas fazem muita diferença. Elas constroem um atendimento mais acessível, menos constrangedor e mais coerente com o direito de participação das pessoas com deficiência intelectual nos serviços (Brasil, 2022).



* 7. Saúde, raça e pertencimento também importam

A forma como nomeamos doenças, condições de saúde e pertencimentos étnico-raciais tem impacto direto na dignidade das pessoas atendidas. No cotidiano dos serviços, palavras mal escolhidas podem reforçar estigmas, enquanto termos adequados ajudam a reduzir preconceitos e a construir um atendimento mais respeitoso (Brasil, 2012).

No caso do HIV/Aids, o cuidado com a linguagem é fundamental. O termo correto é pessoa vivendo com HIV, pessoa HIV positiva ou pessoa HIV negativa. Expressões como “aidético” e “soropositivo” não devem ser usadas, pois reduzem a pessoa à doença e carregam forte estigma. É importante lembrar que ter HIV não é o mesmo que ter Aids e que muitas pessoas vivendo com HIV não desenvolvem a doença.

Em relação à síndrome de Down, o uso adequado é pessoa com síndrome de Down ou pessoa com Down. Termos como “mongol”, “mongoloide” ou “pessoa excepcional” são ofensivos e ultrapassados. A condição não define a pessoa nem sua capacidade de participação social.

No caso da epilepsia, o termo correto é pessoa com epilepsia. Evite usar “epiléptico”, que transforma a condição em identidade fixa e reforça estigmas associados à doença.

Esses cuidados valem também para as questões étnico-raciais e aparecem no atendimento mais do que a gente imagina. Antes de qualquer termo, lembre-se sempre disso: é uma pessoa. Chame pelo nome. O nome vem antes de qualquer categoria.



Quando for necessário nomear, dê preferência aos termos que as próprias pessoas usam. No caso de pessoas negras, use negro, sem rodeio, sem diminutivo, sem medo da palavra. Evite expressões que parecem inofensivas, mas carregam racismo antigo, como “denegrir”, “mercado negro” ou “a coisa está preta”. Essas frases passam batido no cotidiano, mas comunicam desvalorização.

Ao falar de pessoas de origem asiática, use asiático ou pessoa de origem asiática. Evite estereótipos, piadas ou generalizações. Não existe um “jeito asiático” único. São povos, culturas, histórias muito diferentes entre si, e o atendimento precisa respeitar isso.

No caso dos povos indígenas, atenção redobrada. O termo correto é indígena, não “índio”. Prefira falar em povos indígenas e aldeia, em vez de “tribo”. E lembre-se que não se fala mais em “Dia do Índio”, mas em Dia dos Povos Indígenas, como estabelece a Lei nº 14.402/2022. Expressões como “solução tupiniquim” também precisam ser evitadas, porque reforçam a ideia de inferioridade de saberes indígenas.

Em relação ao povo judeu, evite o uso do verbo “judiar”. Ele associa sofrimento e maldade a um grupo específico. Use as palavras maltratar, ofender ou agredir, diretamente. Não custa nada e evita reproduzir violência simbólica.

No Serviço Social, esse cuidado não é detalhe de linguagem. Faz parte do compromisso ético com o respeito, a não discriminação e o reconhecimento das pessoas como sujeitos de direitos. Escolher bem as palavras é uma forma concreta de não repetir, no atendimento, violências que muitas pessoas já enfrentam fora dali.



No atendimento, gênero e sexualidade não ficam separados do resto. Eles atravessam tudo: o jeito como a pessoa é chamada, como é registrada, como é escutada, como é reconhecida. A linguagem pode afirmar quem a pessoa é ou pode gerar constrangimento, exclusão e violência simbólica. Por isso, o ponto de partida é: vale a forma como a própria pessoa se reconhece e quer ser nomeada (Brasil, 2012).

Gênero é construção social, como a pessoa se identifica e se apresenta no mundo. No cotidiano do serviço, isso aparece no nome que você usa, o pronome, o gênero gramatical. Chamar alguém pelo nome ou pelo gênero errado comunica desrespeito, mesmo quando não há intenção.

Identidade de gênero é como a pessoa se percebe e como quer ser reconhecida socialmente. Uma pessoa cisgênero é aquela que se identifica com o gênero que lhe foi atribuído no nascimento; uma pessoa transgênero ou transexual se identifica com um gênero diferente daquele que lhe foi atribuído no nascimento. Ela pode ou não ter feito intervenções médico-cirúrgicas, e isso não define quem ela é. O que importa é como ela se reconhece. Pessoa não-binária não se reconhece exclusivamente como homem ou mulher. Em todos esses casos, o mais indicado é perguntar como a pessoa prefere ser chamada e respeitar essa escolha.



Orientação sexual é outra coisa e não deve ser confundida com identidade de gênero. Diz respeito à atração afetiva, emocional e sexual da pessoa: por pessoas do mesmo gênero, de gêneros diferentes ou por mais de um gênero.

Tratar gênero e sexualidade de forma adequada é reconhecer que as pessoas têm o direito de existir e de ser atendidas como são. No dia a dia, isso cria um ambiente mais seguro, fortalece o vínculo e evita que o serviço vire mais um espaço de violência para quem já enfrenta isso em tantos outros lugares.

Movimento LGBTQIAPN+: diversidade de identidades e modos de existir

No cotidiano do serviço, a sigla LGBTQIAPN+ aparece na mulher que chega para falar de violência doméstica e menciona a companheira. No jovem que evita dizer com quem mora por medo de julgamento. Na pessoa trans que já chega cansada de corrigir nome e pronome em todo atendimento.

Quando falamos de lésbicas, gays, bissexuais ou pansexuais, estamos falando de orientação sexual. Não é escolha, não é fase, não é algo a ser corrigido. No cotidiano do serviço, isso muda o jeito de perguntar, de registrar e de encaminhar. Uma pergunta mal colocada fecha a conversa. Uma suposição feita sem que a pessoa tenha dito nada quebra a confiança. Um formulário que só prevê “marido e esposa” já exclui antes mesmo da pessoa começar a falar.

Há pessoas que se nomeiam como queer, justamente por não caberem em classificações rígidas. Há pessoas intersexo, cujos corpos não seguem o padrão binário imposto, e que muitas vezes carregam histórias de medicalização e silenciamento. Há pessoas assexuais, aromânticas ou agênero, cujas experiências costumam ser invisibilizadas, inclusive dentro dos próprios serviços.

O “+” da sigla lembra que a diversidade não está fechada em uma lista. As formas de existir, se reconhecer e se nomear mudam, e o trabalho precisa acompanhar isso sem transformar diferença em problema. No Serviço Social, trazer o movimento LGBTQIAPN+ para o cotidiano é prestar atenção às palavras usadas, aos silêncios, aos olhares, aos formulários, aos registros.



BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRASIL. Senado Federal. **Secretaria de Comunicação Social. Manual de Comunicação da Secom**. Brasília: Senado Federal, 2012. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao>. Acesso em: 25 de nov. 2025.

BRASIL. Senado Federal. **Cartilha sobre acessibilidade e inclusão**. Brasília: Senado Federal, 2022. (A)[1] p. il. color. Disponível em: <https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/600233>. Acesso em: 25 nov. 2025.

BRASIL. Senado Federal. **Boas práticas de descrição de imagens para acessibilidade digital**. Núcleo de Coordenação de Ações Socioambientais. Brasília: Senado Federal, 2022. (B)21 p. il., color. Disponível em: <https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/603213>. Acesso em: 27 nov. 2025.

BRASIL. Senado Federal. **Atendimento à pessoa com TEA**: um compromisso institucional. Brasília: Senado Federal, 2023. 30 p. Disponível em: <https://www2.senado.gov.br/bdsf/handle/id/644664>. Acesso em: 27 set. 2025.

BAGNO, Marcos. **Língua, linguagem, linguística**: pondo os pontos nos ii. São Paulo: Parábola Editorial, 2014.

FREIRE, Paulo. **Alfabetização**: leitura do mundo, leitura da palavra: Leitura do mundo, leitura da palavra. Rio de Janeiro, Paz & Terra, 2021.

* CANAIS DE COMUNICAÇÃO

 **INSTAGRAM**
@CRESSRN

 **YOUTUBE**
@CRESS-RN

 **SITE**
CRESSRN.ORG.BR



ASSISTA À
TRANSMISSÃO DO
SEMINÁRIO AQUI

