

**HOMOFOBIA NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS  
E NEGAÇÃO DOS DIREITOS DAS TRAVESTIS****HOMOPHOBIA IN PUBLIC INSTITUTIONS  
AND DENIAL OF THE RIGHTS OF TRANSVESTITES**Franklin Eduardo dos Santos Hirschle Junior<sup>1</sup>Rafael Nicolau Carvalho<sup>2</sup>Tamiris Molina Marcelo Ramalho<sup>3</sup>**Resumo**

Este artigo trata das práticas homofóbicas em instituições públicas e da negação dos direitos socioassistenciais das travestis usuárias do Centro de Referência LGBT e Combate à Homofobia do estado da Paraíba, localizado na cidade de João Pessoa. Trata-se de um estudo exploratório-descritivo de abordagem qualitativa. O objetivo do trabalho era verificar a existência de práticas homofóbicas sofridas pelas travestis dentro de instituições públicas a partir de seus relatos de experiências. Participaram do estudo 10 travestis com idades entre 18 e 55 anos. Foi utilizada uma entrevista semiestruturada para a coleta dos dados, e a análise de dados foi realizada à luz da técnica de análise de conteúdo temática. Os sujeitos da pesquisa apontam a homofobia como a principal causa das dificuldades para conseguirem acessar os seus direitos sociais nas instituições públicas. Esse trabalho se mostra relevante no sentido de contribuir para que haja mais produções teóricas direcionadas à população travesti do país, reconhecendo-as como sujeitos de direitos e cidadãs.

**Palavras-chave:** Homofobia. Direitos. Instituição.**Abstract**

This article discusses the homophobic practices in public institutions and the denial of transvestites' social assistance rights who are users of the LGBT Referential and Combat Homophobia Centre of Paraíba state, located in João Pessoa city. This is an exploratory and descriptive study with a qualitative approach. The aim of this research was to verify the existence of homophobic practices suffered by transvestites in public institutions from their experience reports. In the study participated 10 transvestites aged between 18 and 55 years. We used a semi-structured interview to collect the data. The data analysis was developed in the light of thematic content analysis technique. The subjects of this study reported homophobia as the main cause of the difficulties to access their social rights in public institutions. This work has relevance because contributes to providing more theoretical productions directed to the transvestite population of this country, recognizing them as citizens and subject with rights.

**Keywords:** Homophobia. Rights. Institution.

1- Assistente Social. Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Email: franklineduardojr@hotmail.com

2 - Professor do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e doutorando no Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFPB. Email: rafaeljp.carvalho@gmail.com

3 - Graduada em Psicologia na Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e pesquisadora de Iniciação Científica. Email: tami.ramalho@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A constatação de práticas homofóbicas em nossa sociedade contemporânea, nas suas mais variadas formas, lugares e situações, vem tornando-se cada vez mais comum e perceptível. Essas práticas de preconceito e discriminação podem ser observadas de várias maneiras, desde piadas aparentemente inocentes até atos de hostilidade e violência física, moral, simbólica, psicológica e familiar.

Além dos já citados exemplos de discriminação e homofobia, a população de Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgêneros (LGBT) sofre com a negação dos direitos socioassistenciais, principalmente as travestis, que fazem parte dessa população estigmatizada e descriminalizada.

Todo ato de violência cometido por preconceito e discriminação pode levar ao processo de exclusão social daqueles que são acometidos por tais atos. Muitas vezes, esse processo de exclusão social se expressa como uma manifestação natural em nossa sociedade. Nesse sentido, a exclusão social está diretamente relacionada com a desigualdade social, visto estabelecerem entre si uma relação de causalidade recíproca.

A desigualdade social se caracteriza por ameaça permanente à existência humana; ela cerceia a experiência, a mobilidade, a vontade e impõe diferentes formas de humilhação. Essa extenuação permanente produz intenso sofrimento e tristeza, bloqueia o poder do corpo de afetar e ser afetado, rompendo os nexos entre mente e corpo, entre as funções psicológicas superiores e a sociedade (SAWAIA, 2009).

Portanto, a prática homofóbica constitui-se em uma ameaça aos valores democráticos de compreensão e respeito ao outro, pois promove a desigualdade entre os indivíduos em função de seus desejos, encorajando a rigidez dos gêneros e favorecendo os atos de hostilidades para com o outro (BORRILLO, 2009).

Reconhecida como um problema social, a homofobia, assim como as práticas homofóbicas institucionais, deve ser vista e considerada como um delito suscetível de sanção jurídica, legitimando a luta e o acesso aos direitos sociais pela população LGBT, mais precisamente pelas travestis, vítimas na grande maioria dos casos de homofobia praticados nas instituições (BORRILLO, 2009).

As práticas homofóbicas e discriminatórias que violam e cerceiam a efetividade dos direitos sociais para a população LGBT se expressam de várias formas, ao analisarmos as relações sociais presentes na atual sociedade. Assim, a homofobia pode ser conceituada como uma manifestação perversa e arbitrária do julgo e discriminação de práticas sexuais não heterossexuais ou de expressões de gênero distintas dos padrões hegemônicos do masculino e do feminino (LIONÇO; DINIZ, 2008).

Há vários exemplos de expressões sociais da homofobia presentes no cotidiano de nossa sociedade. Como foi dito, são práticas que perpassam desde atos violentos de agressão física, moral, psicológica, patrimonial, sexual até restrição de direitos sociais, culminando, de fato, na imposição da exclusão social às pessoas cujas práticas sexuais não são heterossexuais,

diferenciando-as a partir das práticas sexuais consideradas normais e aceitáveis socialmente (LIONÇO; DINIZ, 2008).

Além disso, a violência contra homossexuais também se revela como comportamentos denominados homofóbicos, que variam desde a violência física da agressão e do assassinato até a violência simbólica, em que alguém considera lícito afirmar que não gostaria de ter um colega ou um aluno homossexual (BORGES; MEYER, 2008).

A homofobia reflete a aversão, a indiferença, o ódio, sentimento de repugnância ou medo que é sentido e/ou manifestado por pessoas. Esses sentimentos resultam em atitudes e gestos de hostilidade e violência em relação à pessoa homossexual, caracterizando uma manifestação arbitrária que qualifica o homossexual como incomum, inferior, anormal, estranho e, por isso, o discrimina e agride (ASSINELLI-LUZ; CUNHA, 2011).

A percepção da orientação sexual e da identidade de gênero admite ressaltar que alguns grupos sociais, por sua visibilidade, podem provocar maior intolerância em comparação a outros grupos em uma dada sociedade, determinando que os mecanismos da homofobia possam ser diferentes para as diversas orientações sexuais e identidades de gênero.

Um desses segmentos sociais que provocam maior intolerância é a população das travestis. O travestismo refere-se a uma prática em que um indivíduo nascido com órgão sexual masculino utiliza-se de roupas, acessórios e objetos que social e culturalmente são estabelecidos como inerentes ao sexo oposto. Além dos utensílios supracitados, as travestis costumam fazer uso em seus corpos de símbolos e objetos socialmente femininos como cabelos compridos, unhas pintadas, pelos descoloridos, maquiagem no rosto, peitos com silicone, dentre outras intervenções (RIBERTI; BOSSO; SOUZA, 2012).

Da população LGBT, é importante falar sobre as dificuldades que as travestis têm para se inserir no mercado de trabalho e para que seus direitos sociassistenciais sejam viabilizados. Essas dificuldades dizem muito sobre o preconceito presente em algumas instituições, visto que as travestis constituem um segmento social da população LGBT em que suas mudanças físicas estão mais expostas em relação aos outros segmentos da população LGBT. As mudanças corpóreas realizadas pelas travestis muitas vezes não são aceitas pela sociedade em geral em razão de toda a carga homofóbica e do imaginário social que cerca o mundo do travesti.

Diante disso, percebe-se que a concepção contemporânea de homossexualidade é resultado de uma construção histórica e cultural, tendo como predicado essencial o interesse sexual e afetivo por pessoas do mesmo sexo. Uma larga gama de campos do conhecimento produziu discursos e exposições de pensamentos, quase sempre estigmatizantes, sobre os homossexuais. Através de um leque de mecanismos de poder, já foram chamados de sodomitas, uranistas, pederastas, dentre outros termos pejorativos. Em outras abordagens, os homossexuais são tratados como pecadores, criminosos, doentes e anormais (FREIRE; CARDINALI, 2012).

No uso da linguagem, questionar os limites e os preconceitos constitui também um exercício de resistência e oposição aos processos de discriminação e exclusão e devem ser incentivados no espaço da educação. Um conceito é sempre uma maneira de simplificar por meio

de uma palavra, criada em um determinado contexto histórico-cultural, uma complexidade de experiências, e, no caso da sexualidade, uma complexidade de experiências com nossos corpos, com nossos prazeres e com outras pessoas (DINIS, 2011).

Diante da problemática apresentada, problemática que o segmento social travesti enfrenta, é preciso voltar o olhar para as práticas homofóbicas dentro de instituições públicas que tem por função viabilizar os direitos dessas cidadãs e seres humanos cuja dignidade merece respeito como qualquer outro.

É nesse sentido que esse trabalho objetiva descobrir através do discurso das travestis se elas sofrem práticas homofóbicas dentro de instituições públicas e se seus direitos socioassistenciais têm sido negados em virtude dessas práticas.

## 2 MATERIAIS E MÉTODO

A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa, utilizando-se da entrevista como instrumento de análise. Entrevistas são fundamentais quando se precisa/deseja mapear práticas, crenças, valores e sistemas classificatórios de universos sociais específicos, mais ou menos bem delimitados, em que os conflitos e contradições não estejam claramente explicitados (DUARTE, 2004).

A amostra foi extraída do conjunto das usuárias do Centro de Referência LGBT e Combate à Homofobia do Estado da Paraíba, na cidade de João Pessoa, que frequentaram o serviço no período de janeiro a julho de 2012, totalizando 10 travestis entre 18 e 55 anos de idade. O critério utilizado para a seleção da amostra foi a disponibilidade e o interesse das travestis em participar do estudo.

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário contendo informações a respeito do perfil socioeconômico e cultural das entrevistadas, bem como foi realizada uma entrevista semiestruturada contendo seis questões sobre o acesso aos direitos sociais nas instituições públicas responsáveis por viabilizar esses direitos.

A entrevista semiestruturada é uma técnica de coleta de dados que supõe uma conversação continuada entre informante e pesquisador, e deve ser dirigida por este último de acordo com seus objetivos (MINAYO, 2010).

Inicialmente, este estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), sendo aprovado sob o código do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) de nº 06008812.1.0000.5188. Posteriormente, foi solicitada a autorização do Centro de Referência dos Direitos LGBT e Combate à Homofobia do Estado da Paraíba, bem como dos usuários, para a realização da pesquisa.

Para esclarecer os objetivos do estudo, foi entregue aos participantes um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Neste termo, foram informadas as justificativas, os procedimentos e benefícios do presente estudo.

Os participantes foram informados quanto aos objetivos da pesquisa, ao sigilo das informações e quanto à confidencialidade, assim como foi assegurado o direito de obterem os resul-

tados da pesquisa. Também foram informados de que a participação no estudo era totalmente voluntária e que a qualquer momento poderiam desistir da pesquisa sem sofrer nenhum dano ou constrangimento. Mediante isso, os instrumentos foram aplicados nas entrevistadas.

A aplicação ocorreu no Centro de referência LGBT, em uma sala apropriada, preservando o sigilo dos participantes. As entrevistas foram devidamente agendadas com dia e hora determinados. Cada entrevista durou de 10 a 50 minutos, tendo sido gravadas em aparelho digital para posterior transcrição na íntegra das respostas das entrevistadas.

Para análise dos dados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo do tipo categorial temática. De acordo com a técnica, estabelecem-se categorias analíticas preliminares e, a partir dos discursos, emergem novas categorias que são utilizadas no processo de interpretação.

Nesse sentido, foram realizadas categorizações para facilitar a visualização dos dados que surgiram no discurso das participantes, sem perder a totalidade do discurso. Assim, estabeleceram-se seis categorizações, sendo que cada uma delas contém outras subcategorias. Essas categorias serão apresentadas em Quadros. É importante esclarecer que cada entrevistada foi identificada como depoente e numerada de 1 a 10, sendo as depoentes representadas pelas siglas D1, D2, D3 e assim sucessivamente até D10, de modo a identificar as respostas de cada uma. Com isso, a identidade de cada entrevistada foi preservada e guardada em sigilo.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

É preocupante constatar que todos os dias, em várias regiões do país e do mundo, muitas travestis, ao buscarem o acesso aos seus direitos socioassistenciais, são vítimas de preconceito e discriminação em instituições que são prestadoras desses serviços públicos.

Os profissionais representantes dessas instituições, no atendimento dos usuários, deveriam viabilizar os direitos socioassistenciais e tratar todos os cidadãos de forma civilizada, digna e respeitosa, independente de cor, raça, credo, sexo, identidade de gênero ou orientação sexual, sejam essas entidades jurídicas de direito público ou direito privado.

No entanto, no relato das travestis usuárias dos serviços públicos, percebe-se que elas vêm sendo vítimas de preconceito dentro dessas instituições, tendo seus direitos, por vezes, violados. Esta pesquisa, realizada com algumas usuárias do Centro de Referência LGBT e Combate à Homofobia do Estado da Paraíba, buscou, por meio da entrevista com as travestis, descobrir e analisar como tem sido para elas a viabilização de seus direitos e se essa viabilização tem sido comprometida em razão da homofobia.

O quadro 1 se refere ao atendimento que as entrevistadas receberam quando procuraram ter acesso a um serviço ou direito nas instituições públicas reguladoras desses serviços.

Quadro1 - Categorias e subcategorias quanto  
ao atendimento das travestis nas instituições públicas

Categoria 1: Atendimento nas instituições públicas	Subcategoria. 1.1 Bom atendimento	Subcategoria 1.2 Mau atendimento	Subcategoria. 1.3 Depende do atendente	Subcategoria. 1.4 Nunca procurou atendimento
Depoentes	D5	D1,D8,D9	D3,D4,D6,D7	D2,D10

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Quando perguntadas sobre a qualidade do atendimento recebido nas instituições, a maioria das travestis entrevistadas respondeu que dependia do atendente, ou seja, o bom ou mau atendimento está relacionado diretamente ao grau de esclarecimento e conhecimento que o profissional daquela instituição possui acerca das identidades de gênero e orientação sexual das travestis, e de reconhecimento das travestis como sujeitos de direito, tal como dito pelas entrevistadas abaixo:

*Depende do atendente. Se for uma pessoa que tenha a mente aberta, ela me chama de senhora, se for uma pessoa com a mente mais fechada, quando olha a minha identidade me chama de senhor e me pede desculpa por ter me chamado de senhora (D3).*

Outro relato traz que: “*Eu não sou bem tratada. Eu percebo pelo olhar das atendedoras, devido ao modo como eu me visto, pelo meu porte físico e pelo meu jeito de ser que elas tinham preconceito*” (D1). Outra entrevistada relata que:

*Quando elas pedem meu nome para colocar na ficha, eu dou meu nome de registro e o nome social, mas não adianta de nada. Quando elas vão me chamar para alguma coisa, pronunciam meu nome de registro bem alto na frente dos outros usuários. Isso me deixa constrangida (D9).*

Diante dessas falas, percebe-se que na maioria das vezes as travestis não são bem recebidas e nem bem tratadas nas instituições quando em busca de seus direitos socioassistenciais e dos serviços que esses locais prestam a população em geral. Para serem tratadas com respeito e dignidade, para conseguirem ter acesso aos seus direitos, as travestis apontam que dependem do conhecimento e esclarecimento dos atendentes dessas instituições.

Portanto, essas situações de desrespeito se contrapõem ao que diz claramente a Constituição Federal Brasileira (1988) ao afirmar, em seu artigo 5º, que: “*Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade*” (BRASIL, 2012).

Apesar do preceito constitucional, afirma-se que o aparato jurídico-legal, que muitas vezes baliza o acesso dos indivíduos aos direitos sociais, não garante o exercício do direito de

forma homogênea para todos, em virtude do profundo processo de desigualdade social presente em nosso país – apesar de muitos direitos se afirmarem sobre pilares universalistas.

As práticas homofóbicas institucionalizadas, além de cercear os direitos das travestis como sujeitos de direito em nossa sociedade, trazendo problemas de várias ordens para a vítima, violam os princípios básicos de igualdade, liberdade e os poderes constituintes expressos na Carta Magna de 1988.

O quadro 2 refere-se às práticas preconceituosas que ocorrem nessas instituições públicas que representam e materializam o poder do Estado.

Quadro 2 - Categorias e subcategorias quanto ao preconceito sofrido pelas travestis nas instituições públicas

Categoria 2: Vítima de preconceito em instituições públicas	Subcategoria. 2.1 Sim	Subcategoria 2.2 Não	Subcategoria. 2.3 Nunca procurou serviço em instituição pública
Depoentes	D1, D3, D4, D6, D7, D8, D9	D5, D10	D2

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Em relação a serem vítimas de preconceito nas instituições públicas, observa-se que a maioria das entrevistadas declarou se sentir vítima, tendo sofrido preconceito em instituições públicas, como observado nos relatos abaixo:

*Na universidade federal tem professores que mesmo sabendo da existência da lei do nome social, ainda insiste em me chamar pelo nome de registro na frente dos outros alunos e eles sabem desse direito que eu tenho, mas mesmo assim eles não respeitam (D3).*

*Um dia em fui tirar um documento e chegando ao local, eu entrei na fila para esperar minha vez, quando chegou a minha hora de ser atendida, o atendente ao perceber que eu era uma travesti virou de costas e não quis me atender (D8).*

Das dez entrevistadas, somente duas disseram nunca terem sido vítimas de qualquer forma de preconceito em alguma instituição pública, enquanto a maioria, sete entrevistadas, sofreu ou já foi vítima de alguma prática homofóbica em instituição pública prestadora de serviços.

Essas formas e práticas de preconceitos perpassam os mais variados setores em diversas instituições públicas, seja na área da saúde, assistência social, previdência social ou qualquer outra área de serviços. Isso pode ser comprovado nas seguintes falas das entrevistadas:

*Uma vez eu fui ao INSS aqui em João Pessoa e chegando lá, os atendentes mal olharam para a minha cara. Outro caso foi quando eu precisei do Bolsa Família e só depois de muito tempo, foi que me deram a senha para eu ser atendida no local (D4).*

*Um dia eu estava com dor na coluna e fui a um hospital, a atendente pediu meu cartão do SUS, olhou meu nome de registro e perguntou quem era a pessoa. Eu disse que era eu mesma, nesse momento ela começou a rir juntamente com outra atendente que estava lá também. Depois disso, nós começamos a discutir e ela acabou achando a ficha que eu tinha feito no início e ficou gritando meu nome de registro bem alto no início do corredor. Eu fiquei muito constrangida porque os outros pacientes ficaram olhando para mim (D9).*

Ao analisar os relatos das entrevistadas, fica evidente que o preconceito institucional, como dito anteriormente, está presente em diversos campos e áreas de atendimento do serviço público, não sendo uma exclusividade de uma ou outra área.

Nesse sentido, Santos et al. (2010), em um trabalho sobre preconceito institucional no âmbito do Sistema Único de Saúde, afirmam que as relações entre pacientes que fazem parte da população GLBT e os serviços de saúde podem ficar prejudicadas. Esse fato ocorre quando, por exemplo, existem comportamentos e práticas homofóbicas e discriminatórias por parte das equipes de saúde, quando membros da população GLBT não se sentem bem recebidos ou bem orientados, e até mesmo quando não se sentem à vontade para revelar sua orientação sexual. Somado a isso, as próprias pessoas GLBT podem estar emocionalmente fragilizadas por terem vivido ou por estarem vivendo situações de preconceito que as desencorajam a confiarem e a adotarem orientações oferecidas pelos serviços (SANTOS et al., 2010).

Já em relação à viabilização dos direitos sociais em comparação com a população não travesti, obteve-se uma unanimidade nas respostas: as travestis entrevistadas disseram que a viabilização dos direitos sociais é dificultada. Todas relatam nas entrevistas que em suas experiências de busca e viabilização de seus direitos sociais encontram grandes obstáculos impostos pelos atendentes das instituições públicas citadas por elas.

As travestis relatam ainda as diferenças de atendimento que os cidadãos que não pertencem ao segmento populacional de travestis recebem e que, na visão das entrevistadas e diferentemente delas, são tratados com respeito e como sujeitos de direito. Esses fatos podem ser averiguados nos seguintes relatos: *“A dificuldade já iria começar com o preconceito dos funcionários e com os olhares diferentes, eles irão ficar te observando por você ser uma travesti”* (D2); *“Um exemplo disso é quando eu vou procurar algum benefício sem estar maquiado ou travestido. Eles me tratam bem, mas quando percebem o meu jeito afeminado eles já tratam mal”* (D7).

*As pessoas heterossexuais são atendidas com mais respeito e facilidade, são atendidos de forma natural. No caso das travestis isso não acontece, elas são muito discriminadas por causa das suas roupas, seu modo de falar e de ser (D10).*



O preconceito e a discriminação institucional são observados na pesquisa e revelados de forma uníssona na fala das entrevistadas em que absolutamente todas relatam que sentiram grandes dificuldades em ter seus direitos viabilizados nas instituições públicas por aqueles que as representam no atendimento. O preconceito e a discriminação se expõem de forma objetiva e clara nas falas das entrevistadas, que deixam bem claro a diferenciação de atendimento quando um usuário do serviço é um homossexual, mais especificamente, uma travesti.

Neste sentido, é preciso deixar registrado que o preconceito sexual institucional é aquele no qual determinados indivíduos e estruturas sociais discriminam e desrespeitam segmentos populacionais integrantes da população homossexual (NUNAN, 2004).

Para uma travesti, conseguir a efetividade de seus direitos sociais é bem mais difícil e conflituoso do que para um cidadão que está dentro do padrão conservador de heteroafetividade e das normas socialmente impostas como corretas e aceitáveis no que concerne às práticas sexuais, orientações sexuais e identidades de gênero.

As práticas arbitrárias e discriminatórias, que negam o acesso aos direitos socioassistenciais das travestis e da população homossexual, não somente contrariam os direitos proclamados na Constituição Federal de 1988, como também violam alguns princípios de igualdade dispostos na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

São princípios constitucionais que afirmam e garantem que todos têm capacidade para gozar os direitos e as garantias de liberdade sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição. Afirmando, ainda, que ninguém será submetido à tortura, nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante.

O Quadro 3 refere-se ao conhecimento das entrevistadas em relação aos programas sociais e à procura do acesso a eles.

Quadro 3 - Categorias e subcategorias quanto ao conhecimento dos programas sociais, acesso e procura por parte das travestis

Categoria 4: Conhecimento dos programas sociais e procura à acessibilidade dos mesmos	Subcategoria. 4.1 Conhece	Subcategoria 4.2 Procurou ter acesso	Subcategoria. 4.3 Nunca procurou ter acesso
Depoentes	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10	D1, D4, D6	D2, D3, D5, D7, D8, D9, D10

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

As respostas das entrevistadas demonstram que todas têm conhecimento acerca dos programas sociais ofertados pelo Estado, o que pode ser observado nas seguintes falas: “*Conheço*

o BPC, o Bolsa Família e o Auxílio-Doença do INSS” (D1); “Eu conheço o Bolsa Família, ProJovem e os programas de segurança alimentar” (D8) e “Eu conheço só o Bolsa Família e o Minha Casa Minha Vida. Eu tentei ter acesso aos dois” (D4).

No entanto, das dez entrevistadas apenas três procuraram ter acesso a esses programas sociais enquanto oito nunca procuraram. Esse fato se explica pela consciência que as entrevistadas possuem de que encontrarão empecilho ao tentarem acessá-los, em razão do preconceito e da discriminação presentes no atendimento dessas usuárias. Observa-se esse fato nas seguintes falas:

*Eu conheço alguns como o Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada (BPC), mas eu nem procuro ter acesso a esses benefícios porque eu já sei a dificuldade que vai ser, sei que vou passar horas sentadas tentando ser atendida. (D3).*

*Eu nem sabia que tinha direito ao Bolsa Família, eu acho que não tem muita divulgação dos nossos direito, não passa nada na televisão e não tem nem cartazes, e mesmo assim, eu não iria atrás porque sei que iria encontrar dificuldades em ser atendida. (D7).*

A justiça social é compreendida na perspectiva da equidade, ou seja, pressupõe que a universalidade e igualdade dos direitos humanos e sociais somente pode ser assegurada mediante o reconhecimento e a consideração das diferenças e particularidades existentes entre os grupos sociais que se encontram em situação não apenas de distinção, mas também de desigualdade (LIONÇO, 2009).

Outro ponto relevante a destacar é que das três entrevistadas que procuraram ter acesso aos programas sociais, todas elas disseram que tiveram acesso a alguns e a outros não, isso pode ser percebido no Quadro 4.

Quadro 4 - Categorias e subcategorias quanto à efetividade no acesso aos serviços por parte das travestis

Categoria 5: Efetividade no acesso aos serviços sociais procurados	Subcategoria. 5.1 Teve acesso	Subcategoria 5.2 Não teve acesso
Depoentes	D1, D4, D6	D1, D4, D6

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Essa dificuldade em ter seus direitos sociais plenamente atendidos e efetivados se observa nas seguintes falas: “Até agora eu só consegui ter acesso ao Bolsa Família” (D4); “Eu estou tentando agora através do Serviço Social do Espaço LGBT, ter acesso ao bolsa família” (D6); “Eu só consegui ter acesso ao Auxílio-Doença do INSS e consegui uma cesta básica também em um CRAS. Não consegui ter acesso ao Bolsa Família nem ao BPC” (D1).

A partir da pesquisa realizada e baseados nos resultados obtidos por meio da coleta de dados, podemos concluir que o seguimento social denominado travesti sofre preconceito e dis-

criminação no atendimento em instituições públicas que prestam serviços e oferecem programas sociais, o que dificulta a real efetivação e viabilização dos direitos sociais comuns a todos os cidadãos.

Também se percebe que, muito embora todas as participantes do estudo tenham conhecimento dos programas sociais aos quais têm direito, a grande maioria nunca procurou ter acesso a esses direitos em virtude de suas experiências pessoais e da crença de que terão dificuldades em ter seus direitos sociais viabilizados.

Este estudo pode vir a contribuir para respaldar outras pesquisas na área visando expandir o olhar, ou rever o tratamento dado a esta população que é estigmatizada e excluída socialmente e que muitas vezes têm seus direitos sociais negados pelo preconceito e pela discriminação que se instala de forma velada em instituições públicas prestadoras de serviços sociais.

Essas atitudes e práticas preconceituosas e discriminatórias nessas instituições públicas cerceiam, violam e negam o direito à cidadania tal como garante a Constituição Brasileira, trazendo diversos prejuízos e sofrimento de várias ordens para a vida da população de travesti.

As travestis acabam não sendo reconhecidas como sujeitos de direito na sociedade brasileira, possuidoras dos mesmos deveres, responsabilidades e direitos quanto qualquer outro cidadão brasileiro que paga seus impostos.

São atitudes, posicionamentos e práticas homofóbicas que se materializam desde o mau atendimento dessa população pelos órgãos públicos, quando na busca pela viabilização de seus direitos sociais, na dificuldade de ingressar no mercado de trabalho formal, até diversas formas de violências física, psicológica, patrimonial, moral e sexual a que são sujeitadas as travestis em nossa sociedade.

#### 4 CONCLUSÃO

O presente estudo possibilitou observar que a homofobia e a discriminação têm relação com a violação dos direitos sociais das travestis pelas instituições públicas, pois, segundo os relatos das travestis, indicam que essas violações dos direitos são causadas pelo preconceito subjacente às relações estabelecidas entre funcionário e usuárias dos serviços públicos.

Historicamente, a população homossexual é excluída e marginalizada socialmente, não reconhecida como sujeito de direito e violada em seus direitos humanos e sociais. Podemos perceber que as travestis entrevistadas sofrem práticas institucionais homofóbicas e, em consequência disso, têm os seus direitos socioassistenciais negados, o que viola os direitos humanos dessas cidadãs.

Os homossexuais de nosso país são reconhecidos legalmente pelo Estado como cidadãos e sujeitos sociais de direito, porém, na prática, várias violações e abusos a essa população ocorrem e se reproduzem em práticas e ações homofóbicas que desrespeitam os direitos humanos.

Neste sentido, identificamos que o presente trabalho pode oferecer elementos relevantes acerca da temática para novas pesquisas e estudos na área de Serviço Social, no que diz respeito

à população travesti que historicamente foi e ainda permanece excluída e marginalizada socialmente através de diversas formas e práticas.

O Serviço Social é uma profissão que atua propondo e desenvolvendo políticas públicas e sociais que viabilizem o acesso aos programas e serviços sociais pelos segmentos populacionais que se encontram de alguma forma em situação de vulnerabilidade.

Nesse sentido, é de suma relevância que haja mais produções teóricas direcionadas para a população homossexual do país, uma maior participação e articulação do Serviço Social nos campos de debate acerca do tema, e que novas contribuições sirvam de subsídio para a luta da população homossexual na busca do reconhecimento de seus direitos e da cidadania.

## REFERÊNCIAS

ASSINELLI-LUZ, A.; CUNHA, J. M. Percepções sobre a discriminação homofóbica entre concluintes do Ensino Médio no Brasil entre 2004 e 2008. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 39, p. 87-102, jan./abr. 2011. Disponível em: < <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/educar/article/view/21414>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

BORGES, Z. N.; MEYER, D. E. Limites e possibilidades de uma ação educativa na redução da vulnerabilidade à violência e à homofobia. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 58, p. 59-76, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v16n58/a05v1658.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2012.

BORRILLO, Daniel. A Homofobia. In: LIONÇO, T.; DINIZ, D. (Orgs.) **Homofobia & Educação: um desafio ao silêncio**. Brasília: LetrasLivres / EdUnB, 2009.

BRASIL. **Constituição Federal Brasileira**. Brasília, 1988. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2012.

DINIS, N. F. Homofobia e educação: quando a omissão também é signo de violência. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 39, p. 39-50, 2011. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/educar/article/view/21410>. Acesso em: 21 fev. 2012.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/view/2216>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

FREIRE, L.; CARDINALI, D. O ódio atrás das grades: da construção social da discriminação por orientação sexual à criminalização da homofobia. **Sexualidad, Salud y Sociedad**, Rio de Janeiro, n. 12, p. 37-63, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-64872012000600003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-64872012000600003&script=sci_arttext)>. Acesso em: 21 fev 2012.

LIONÇO, T.; DINIZ, D. Homofobia, silêncio e naturalização: por uma narrativa da diversidade sexual. **Revista Psicologia Política**, São Paulo, v.8, n. 16, 2008. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1519-549X2008000200009&script=sci\\_arttext](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1519-549X2008000200009&script=sci_arttext)>. Acesso em: 21 fev. 2012.

LIONÇO, T. Atenção integral à saúde e diversidade sexual no Processo Transexualizador do

SUS: avanços, impasses, desafios. **Physis** - Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 43-63, 2009. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-73312009000100004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312009000100004) >. Acesso em: 21 fev. 2012.

MINAYO, M. C; DESLANDES, S. F; GOMES, R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

NUNAN, A. Violência Doméstica entre Casais Homossexuais: O Segundo Armário? **PSICO**, Porto Alegre, v. 35 n. 1, p. 69-78, 2004. Disponível em: < [http://www.adriananunan.com/pdf/adriananunancom\\_violencia\\_domestica.pdf](http://www.adriananunan.com/pdf/adriananunancom_violencia_domestica.pdf) >. Acesso em: 21 fev. 2012.

RIBERTI, R. A.; BOSSO, R. A.; SOUZA, L. G. A. **O Papel do Feminino em um Corpo Masculino: Proposta de Análise de Identidade Através de Relatos de Travestis**. Disponível em: <<http://artigos.psicologado.com/psicologia-geral/sexualidade/o-papel-do-feminino-em-um-corpo-masculino-proposta-de-analise-de-identidade-atraves-de-relatos-de-travestis>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

SANTOS, E. C. et al. Percepção de Usuários Gays, Lésbicas, Bissexuais e Transgêneros, Transsexuais e Travestis do Sistema Único de Saúde. **Interamerican Journal of Psychology**, v. 44, n. 2, 2010.

SAWAIA, B. Psicologia e desigualdade social: uma reflexão sobre liberdade e transformação social. **Psicologia & Sociedade**, v. 21, n. 3, p. 364-372, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/seerpsicoc/ojs/viewarticle.php?id=721&locale=fr>. Acesso em: 21 fev. 2012.