

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA**

**MARGARETH NUNES NEVES CONCEIÇÃO**

**PERCEPÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+ SOBRE O ATENDIMENTO  
EM UM SERVIÇO DE ATENÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLAÇÃO DE  
DIREITOS HUMANOS**

**VITÓRIA – ES  
2023**

MARGARETH NUNES NEVES CONCEIÇÃO

PERCEPÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+ SOBRE O ATENDIMENTO EM UM  
SERVIÇO DE ATENÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito final para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rita de Cássia Duarte Lima

Coorientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Angélica Carvalho Andrade

VITÓRIA – ES

2023

**MARGARETH NUNES NEVES CONCEIÇÃO**

**PERCEPÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+ SOBRE O ATENDIMENTO EM UM  
SERVIÇO DE ATENÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito final para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva.

Aprovada em 27 de fevereiro de 2023.

**BANCA EXAMINADORA**

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

N972p Nunes Neves Conceição, Margareth, 1979-  
Percepção de pessoas LGBTQIA+ sobre o atendimento em um serviço de atenção às vítimas de violação de direitos humanos / Margareth Nunes Neves Conceição. - 2023.  
142 f. : il.

Orientadora: Rita de Cássia Duarte Lima.

Coorientadora: Maria Angélica Carvalho Andrade.  
Carvalho Andrade.

Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências da Saúde.

1. Minorias sexuais. 2. Direitos humanos. 3. Violência contra homossexuais. 4. Política pública. 5. Homofobia. I. Duarte Lima, Rita de Cássia. II. Carvalho Andrade, Maria Angélica Carvalho Andrade.. III. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências da Saúde. IV. Título.

CDU: 614

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rita de Cássia Duarte Lima  
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES  
Orientadora

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Angélica Carvalho Andrade  
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES  
Coorientadora

---

Prof. Dr. Thiago Dias Sarti  
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES  
Membro Interno

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliane de Fátima Almeida Lima  
Universidade Federal do Espírito Santo - UFES  
Membro Suplente interno

---

Prof. Dr. Pablo Cardozo Rocon  
Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT  
Membro Externo

---

Prof. Dr. Dherik Fraga Santos  
Universidade Federal de Catalão - UFCAT  
(Suplente Externo)

Dedico este trabalho a Deus, a todas/os LGBTQIA+, principalmente as/os amigas/os, que se perceberam nesta escrita e me impulsionaram nesta trajetória.

### **AGRADECIMENTOS**

A Deus, toda gratidão e honra, por me trazer à memória todas as promessas feitas a mim e me guiar nesta trajetória de conquistas.

À minha mãe querida, Martha, por ser minha fortaleza, que por vezes mesmo sem entender minhas ausências me apoiou com seu cuidado e esteve comigo em todos os momentos, acreditando no meu sonho.

Em especial, à minha filha, Letícia, pela companhia nos momentos de escrita, por vezes te olhava ao meu lado também estudando e agradecia a Deus pela paz manifesta através de você, pela sua compreensão e ajuda sempre que precisei. Você me enche de coragem e fé para seguir.

Ao meu esposo, por todo cuidado com nossa família. Obrigada pelo apoio, compreensão e cumplicidade em tudo.

Aos meus familiares pelo incentivo.

Ao meu amigo Dherik Fraga Santos, eu não tenho como descrever o quanto você foi importante nesta trajetória, por seu incentivo, pelas trocas na construção deste trabalho, por todas as vezes que eu pensava em desistir, você mesmo longe, cercado de novos desafios, nunca deixou de me incentivar, de dispor seu tempo e sua paciência sem fim.

À minha amiga e parceira de plantão, Nathâni Freitas Carvalho, que percebia minha tensão e desânimo e me obrigava a distrair, me fazia rir sem querer. Sei que posso contar com você para tudo, dedico-te estas escritas por toda resiliência em (re) existir, obrigada.

Ao meu querido amigo Renato Araújo, sonhamos tanto com o que estamos vivendo. Obrigada por tudo, por toda parceria e força de sempre, ocuparemos todos os lugares que o nosso coração determinar.

Às minhas amigas e amigos da SEMCID/PMV, também foi por vocês que chegamos aqui. Obrigada por todo acolhimento e respeito ao longo desses anos de estudo.

À minha equipe 93 - USF/Jardim Colorado- Vila Velha por assumir em conjunto e de forma propositiva os desafios da Atenção Básica. Vocês leram as necessidades do nosso novo território e se posicionaram firmemente para não deixar nenhuma falha, propondo acolhimento humanizado como meta institucional e pessoal a todas as pessoas, em especial LGBTQIA+.

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rita de Cássia, a quem tenho profunda admiração. Obrigada pela paciência, competência e amor com que se dedica ao seu trabalho e aos alunos desta universidade.

À minha coorientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Angélica, por todo incentivo. Obrigada pela paciência, competência e amor com que se dedica ao seu trabalho e aos alunos desta universidade.

Aos meus colegas de turma e professores, nossas trocas me fizeram sentir acolhida.



[...] nossas obrigações surgem de que não pode haver vida sustentada sem essas condições de sustentação, e que essas condições são, ao mesmo tempo, nossa responsabilidade política e a matéria de nossas decisões éticas mais árduas.

(BUTLER, 2015)

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** o escalonamento das múltiplas violações sofridas por Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, gênero Queer (LGBTQIA+) reitera o processo de exclusão, o que exige por parte do Estado medidas para seu enfrentamento. Pesquisas apontam que os impactos das violações impostas a essa população resultam em mortes (física e social) e adoecimento mental decorrentes de discriminações. Considerando a existência de padrões normatizadores socialmente impostos, com base na heterocisnormatividade como única possibilidade de existência, questões como orientação sexual, gênero, raça e classe são categorias potencializadoras de vulnerabilidades sociais, em que políticas públicas constituem importante estratégia para visibilidade, justiça social e enfrentamento das históricas violações de direitos humanos. Assim, a relevância deste estudo se dá pela análise das percepções de pessoas LGBTQIA+ sobre o atendimento em um serviço de atenção às vítimas de violação de direitos humanos. Essas impressões serão discutidas a partir do reconhecimento da função das políticas públicas como possibilidade de inteligibilidade no contexto de precariedade mais intensamente imposto a algumas vidas.

**OBJETIVO:** analisar as percepções desse público sobre o atendimento que lhes fora prestado no contexto de violação de direitos humanos.

**MÉTODO:** trata-se de um estudo de caráter descritivo, exploratório e de natureza qualitativa, realizado com pessoas maiores de 18 anos atendidas entre os anos de 2017 e o mês de maio de 2022, em um serviço de atenção às pessoas LGBTQIA+ vítimas de violação de direitos humanos, denominado programa *Vitória Acolhe*, executado pelo Centro Especializado em Direitos Humanos, da Secretaria Municipal de Cidadania e Direitos Humanos e Trabalho, na Prefeitura Municipal de Vitória/ES. Adotou-se a estratégia de amostragem por julgamento, com pessoas LGBTQIA+, segundo os critérios de inclusão e exclusão, para concentrar uma população representativa a fim de analisar a temática em estudo. A coleta de dados foi realizada no período de março a junho de 2022, valendo-se de formulário semiestruturado contendo dados sobre caracterização sociodemográfica e perguntas referentes à percepção dos participantes sobre o atendimento ofertado. Os dados coletados foram transcritos e, posteriormente, com auxílio de um programa de *software*, Atlas.ti, versão 9.0, obtiveram-se categorias circunscritas em códigos e,

após, agrupados de acordo com a identificação e possíveis núcleos de sentido relativos aos objetivos perseguidos. As transcrições passaram por uma análise de enunciação sob as lentes teóricas de vida precária, vida passível de luto, da autora Butler.

**RESULTADOS:** pela síntese semântica das falas, depreendeu-se a percepção de pessoas LGBTQIA+ sobre o atendimento em um serviço de atenção às vítimas de violação de direitos humanos, no município de Vitória/ES, resultando nas categorias analíticas acolhimento, resolutividade, justiça, atendimento profissional e divulgação do serviço, que compõem a percepção de pessoas LGBTQIA+ e apontam que, embora o serviço seja considerado importante para o enfrentamento das violações de direitos possui fragilidades que comprometem a capacidade em oferecer atendimento qualificado e resolutivo às demandas apresentadas pelo público atendido.

**CONCLUSÃO:** as múltiplas e históricas violações impostas à população LGBTQIA+ exigem pronta intervenção por intermédio de políticas públicas diversas para o seu enfrentamento, devendo estas oferecer respostas adequadas às demandas específicas, de forma que contribuam para visibilidade, respeito e garantia do direito à vida. Embora tenha havido avanços decorrentes do posicionamento político dos movimentos sociais perante o Estado, a inserção das pautas LGBTQIA+ para acesso a direitos civis de garantia de direitos humanos básicos ainda é recente e reconhecida como ampliação dos direitos fundamentais, historicamente centrados no campo da saúde. Ainda assim, o que se assiste é o escalonamento das violações impulsionadas pela imposição da heteronormatividade, produzindo expressões diversas de LGBTfobias; ao passo que as políticas públicas de garantia de direitos e enfrentamento das violências se mostram inconsistentes ou mesmo inexistentes, incapazes de oferecerem respostas efetivas às demandas LGBTQIA+. Os desmontes das políticas públicas em âmbito nacional são os mesmos que atingem o programa Vitória Acolhe, evidenciado pelas percepções das pessoas atendidas, que apontam fragilidades que comprometem o enfrentamento efetivo das complexas violações de direitos humanos.

**Descritores:** Minorias Sexuais, Violência e LGBT. Direitos Humanos. Homossexualidade. Violência e Saúde.

## SUMMARY

**INTRODUCTION:** the escalation of the multiple violations suffered by Lesbians, Gays, Bisexuals, Transsexuals, Queer gender (LGBTQIA+) reiterates the exclusion process, which demands measures from the State to face it. Research points out that the impacts of violations imposed on this population, resulting in deaths (physical and social) and mental illness resulting from discrimination. Considering the existence of socially imposed normative standards, based on hetero-cisnormativity as the only possibility of existence, issues such as sexual orientation, gender, race and class are categories that enhance social vulnerabilities, where public policies constitute an important strategy for visibility, social justice and confrontation historical violations of human rights. Thus, the relevance of this study is given by the analysis of the perceptions of LGBTQIA+ people about the service in a service that cares for victims of human rights violations, these impressions will be discussed from the recognition of the function of public policies as a possibility of intelligibility in the context of precariousness more intensely imposed on some lives.

**OBJECTIVE:** Analyze the perceptions of this public about the care provided to them in the context of human rights violations.

**METHODS:** This is a descriptive, exploratory and qualitative study, carried out with people over 18 years of age assisted from 2017 to May 2022, in a care service for LGBTQIA+ people who are victims of rights violations. human, called program *Vitória Acolhe* carried out by the Center for Specialization in Human Rights, of the Municipal Secretary of Citizenship and Human Rights and Labor, at the Municipality of Vitória \_ E.S. A trial sampling strategy was adopted, in which LGBTQIA+ people, according to the inclusion and exclusion criteria, to concentrate a representative population in order to analyze the subject under study. Data collection was carried out between March and June 2022, using a semi-structured form containing data on sociodemographic characterization and questions regarding the participants' perception of the service offered. The collected data were transcribed and, later, with the aid of a software program, Atlas.ti, version 9.0, obtaining categories circumscribed in codes and later grouped according to the identification and possible cores of meaning related to the pursued objectives. The transcripts underwent an enunciation analysis under the theoretical lens of a precarious life, a grieving life, author Butler.

**RESULTS:** Through the semantic synthesis of the speeches, we inferred the perception of LGBTQIA+ people about the care provided in a service that cares for victims of human rights violations, in the city of Vitória\_ES, resulting in the analytical categories: reception, resoluteness, justice, professional care and dissemination of the service, which composes the perception of LGBTQIA+ people and point out that, although the service is considered important for facing violations of rights, it has weaknesses that compromise the ability to offer qualified and resolute care to the demands presented by the public served.

**CONCLUSION:** The multiple and historic violations imposed on the LGBTQIA+ population require prompt intervention through various public policies to confront them, which must offer adequate responses to specific demands, in a way that contributes to visibility, respect and guarantee of the right to life. Although there have been advances resulting from the political positioning of social movements towards the State, the insertion of LGBTQIA+ guidelines for access to civil rights guaranteeing basic Human Rights is still recent and recognized as an expansion of fundamental rights, historically centered in the field of health. Even so, what we are witnessing is the escalation of violations driven by the imposition of heteronormativity, producing diverse expressions of LGBTphobia; while public policies to guarantee rights and confront violence are inconsistent or even non-existent, unable to offer effective responses to LGBTQIA+ demands. The dismantling of public policies at the national level is the same that affects the *Vitória Acolhe* program, evidenced by the perceptions of the people assisted, who point out weaknesses that compromise the effective confrontation of the complex violations of human rights.

**Keywords:** Sexual Minorities; Violence and LGBT; Human Rights, Homosexuality; Violence and Health.