

# Guia de COMUNICAÇÃO INCLUSIVA



Edição revisada e atualizada | Junho 2022



# ÍNDICE

Apresentação .....	1
Diversidade, equidade e pluralismo .....	2
Pessoa com deficiência .....	3
LGBTQIAP+ .....	6
Equidade de gêneros .....	8
Etnias.....	9
Na internet.....	10
Cordialidade.....	11
Referências bibliográficas .....	12

# APRESENTAÇÃO



Este guia pretende ajudar você a se comunicar respeitando princípios de inclusão social, racial e de gênero. Da mesma forma como as palavras podem perpetuar a marginalização de grupos e pessoas, acreditamos que a linguagem é uma ferramenta poderosa para desconstruir preconceitos, combater a discriminação de todo tipo e contribuir para uma convivência mais respeitosa.

**Assessoria de Comunicação**

# DIVERSIDADE, EQUIDADE E PLURALISMO

Juntas, essas palavras carregam significados importantes para quem acredita que, fazendo sua parte, pode contribuir para um mundo melhor.

Esse mundo melhor começa com atitudes individuais. Muitas delas dizem respeito à maneira como cada pessoa se relaciona com as demais.

Comunicar-se de forma respeitosa, procurando entender as particularidades de cada um, é mais do que uma demonstração de empatia. É plantar uma semente que poderá resultar em mudanças de atitude nos colegas de trabalho, amigos e familiares.

**Inclusão social:** ato de trazer aquele que é excluído socialmente, por qualquer motivo, para uma sociedade da qual ele participa em todos os aspectos e dimensões, isto é, nos âmbitos econômico, cultural, político, religioso, etc. A inclusão social não se restringe apenas a pessoas com deficiência, mas vale para todos considerados excluídos do grupo social, como pobres, pretos, idosos, imigrantes, homossexuais, etc.

**Diversidade:** conjunto que apresenta características variadas; multiplicidade.

**Equidade:** consideração em relação ao direito de cada um, levando em conta o que é justo e respeitando o direito do próximo.

**Pluralismo:** sistema que admite, em uma mesma sociedade organizada, a coexistência de ideias e princípios políticos, religiosos, culturais e sociais diversos.

**Empatia:** habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa.

## É bom saber

Ao opinar a respeito de questões ligadas a diversidade e inclusão, atente-se ao **lugar de fala** do indivíduo. A pessoa que sofre preconceito deve ser protagonista nas discussões a respeito de sua condição. Isso não significa que outras pessoas não devam falar sobre o tema, mas sim reconhecer a importância de que o cidadão que vive determinada situação possa falar a partir de sua experiência.



# Pessoa com DEFICIÊNCIA

A expressão “pessoa com deficiência” é considerada a mais adequada para se referir às pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual ou múltipla. O termo é mencionado na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU, promulgada no Brasil por meio do decreto 6.949/2009.

## Tipos de deficiência

**Física:** limitações motoras, como tetraplegia, paraplegia, paralisia cerebral e amputação.

**Intelectual:** restrições nas habilidades mentais gerais para atividades que envolvem raciocínio, resolução de problemas e outras.

**Auditiva:** redução ou ausência da capacidade de ouvir.

**Visual:** redução ou ausência total da visão.

**Surdocegueira:** perda concomitante da audição e da visão.

**Múltipla:** associação de duas ou mais deficiências.

## É bom saber

Segundo definição da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (13.146, de 6 de julho de 2015), instituída para assegurar a igualdade de direitos e inclusão, **pessoas com deficiência** “são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual, mental ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas”.

## Tipos de deficiência

**Autismo:** transtorno que causa dificuldades de comunicação e de relacionamento, movimentos repetitivos, resistência a mudanças sensoriais, nas rotinas e nos ambientes.

**Comprometimento psicossocial:** síndromes que causam atrasos no desenvolvimento e prejuízos no relacionamento social.

## É bom saber

Algumas pessoas com **Transtorno do Espectro Autista** podem apresentar deficiência intelectual. Esse tipo de transtorno apresenta diversos graus e particularidades e nunca deve ser usado como sinônimo de apatia ou dificuldade de raciocínio.

## É certo dizer

- > Pessoa com deficiência
- > Mulher cega
- > Homem surdo
- > Criança surdocega
- > Adolescente com deficiência múltipla
- > Jovem com deficiência intelectual

## É errado dizer

- > Que as pessoas com deficiência são “inválidas”, “incapacitadas”, “aleijadas” ou “defeituosas”
- > Expressões como “anomalia genética”, “pessoa portadora de deficiência”, “pessoa com necessidades especiais” e “criança excepcional”
- > Diminutivos pejorativos: ceguinho, surdinho, mudinho

# TOME CUIDADO!

- > **Capacitismo:** discriminação e preconceito social contra pessoas com alguma deficiência. Atribui tratamento desigual a pessoas com deficiência (desfavorável ou exageradamente favorável), baseando-se na crença equivocada de que elas são menos aptas às tarefas da vida comum.
- > Não use a palavra “especial”.
- > Não reforce estereótipos em sala de aula e outros ambientes, dizendo, por exemplo, que estudantes com deficiência são “**esforçados**” ou que colaboradores cegos são mais “**sensíveis**”.
- > Às vezes, a tentativa de elogiar pode expor uma ideia preconceituosa.
- > Em vez de “*apesar de* deficiente, ele é ótimo aluno”, melhor dizer “ele tem deficiência e é ótimo aluno”; Evite “ela é cega, *mas vem sozinha* para a escola”, diga “ela é cega e vem sozinha para a escola”; e assim por diante.
- > Aborde histórias de pessoas com deficiência de forma positiva, mas sem ser piegas. Não tente transformar a história particular em ato de heroísmo ou de superação.
- > Não use o termo “braço curto” como sinônimo de “preguiçoso”.

## Como eu posso ser mais inclusivo com as pessoas com deficiência?

- > Se achar que pode ajudar de alguma forma, pergunte à pessoa como proceder. Ela não ficará ofendida.
- > Nunca movimente uma cadeira de rodas sem permissão; não conduza uma pessoa cega pelo braço sem perguntar antes se pode; não tenha atitudes infantis com pessoas com deficiência intelectual.
- > Não brinque com o cão-guia de uma pessoa com deficiência visual. Certifique-se de que você tem permissão.
- > Aja com naturalidade e bom senso.

### Você sabia?

São três cores diferentes de bengalas para pessoas com deficiência visual:

- CEGO
- BAIXA VISÃO
- SURDOCEGO



# LGBTQIAP+

## Qual o significado desta sigla?

**LGBT:** lésbicas, gays, bissexuais e pessoas trans (travestis, transexuais e transgêneros).

As demais letras referem-se:

**Q** **QUEER:** pessoas que não se sentem representadas pela expressão popular “gay” e não se identificam com estereótipos de gênero.

**I** **INTERSEXO:** indivíduos cuja aparência física não é expressa por características sexuais exclusivamente masculinas ou femininas.

**A** **ASSEXUAL:** a letra “A” assexual, não tem atração sexual por homens nem por mulheres, ou não possui orientação sexual definida.

**P** **PANSEXUAL:** a letra “P” pansexual, diz respeito a pessoas que sentem atração sexual e/ou afetiva por outras, independentemente do sexo, do gênero e de como se apresentam na sociedade.

**+** símbolo que abriga todas as diversas possibilidades de orientação sexual e identificação de gênero.

Dois conceitos são fundamentais para entender a temática LGBTQIAP+: **orientação sexual** e **identidade de gênero**.

## Orientação sexual .....

- > Tem a ver com o(s) gênero(s) pelo(s) qual(is) a pessoa sente atração. Lésbicas e gays têm orientação homossexual (atraem-se pelo mesmo gênero que o seu); bissexuais sentem atração por pessoas de ambos os gêneros. Pansexual: sente atração por todos os gêneros sexuais, não se limitando à binária homem ou mulher.

## É bom saber

O termo “opção sexual” é incorreto. Use “orientação sexual”. Ninguém “escolhe” ser gay ou hétero.

## Identidade de gênero .....

- > Tem a ver com qual gênero – feminino, masculino ou não-binário – uma pessoa se identifica, e não com a classificação que ela recebeu ao nascer (homem ou mulher).
- > **Atenção:** o termo “não-binário” descreve pessoas cuja identidade ou expressão de gênero não se limita às categorias “masculino” ou “feminino”.
- > **Cissexual** – pessoas que se identificam com o gênero que foi designado na infância.
- > **Transexual** – pessoas que se identificam com outro gênero.

## É bom saber

Orientação sexual e identidade de gênero são conceitos independentes: o primeiro se refere ao relacionamento sexual afetivo; já o segundo, a como a pessoa quer ser reconhecida pelo mundo.

A discriminação por orientação sexual e identidade de gênero é **crime**, enquadrado na Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989.

## Como eu posso ser mais inclusivo com a população LGBTQIAP+?

- > Você não precisa ser LGBTQIAP+ para lutar contra a LGBTQIAP+ fobia.
- > Não exija “provas”, documentações: inclusão não requer justificativa.
- > Pense em maneiras de ajudar a combater a discriminação!
- > Não seja conivente com atitudes excludentes e vexatórias. Ao contrário: sempre que possível, se manifeste em apoio a quem está sendo desrespeitado.

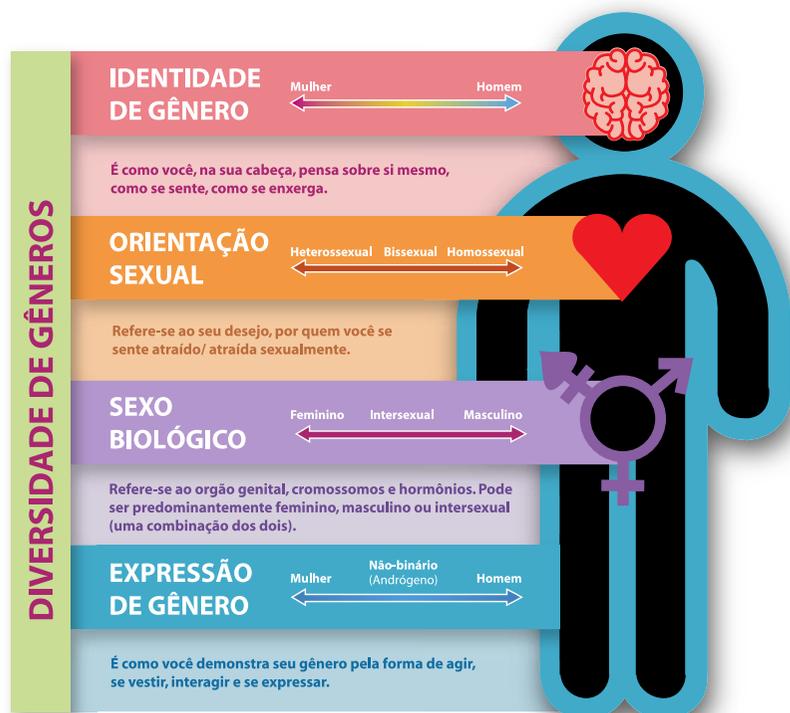


Imagem: IFSC / Pinterest

### Não pode

- > “**ismo**”: O sufixo “ismo” pode remeter à ideia de doença e dar uma conotação errada ao termo. O correto é homossexualidade, bissexualidade, lesbiandade, etc.
- > “**Parada Gay**”: o termo não é mais utilizado. As paradas LGBTQIAP+ são atos políticos, com a sigla se referindo a grupos de pessoas com lutas diferentes. Portanto não é adequado unificá-las como gays.
- > **Sapatão, bicha, viado, traveco...** nem de brincadeira, nem na marchinha de Carnaval, nem na piada. **APENAS PARE!**

### Pode

- > Se não souber o termo correto para identificar alguém, pergunte.
- > Se errar, não tem problema. **Reconheça seu erro e peça desculpas**
- > **Nome social**: pessoas trans têm o direito de adotar nome social de acordo com o gênero com o qual se identificam, sem necessidade de cirurgias. Pergunte como a pessoa deseja ser chamada. É importante entender que o nome social é um direito que todas as pessoas trans possuem. Está previsto pelo MEC na Resolução nº 1, de 19 de janeiro de 2018.
- > Usar o banheiro de acordo com o gênero com o qual se identifica. Caso contrário, a pessoa pode ser exposta a situações de constrangimento, violência e humilhação. Aquele que discrimina, constrange e age com violência poderá ser criminalizado(a).
- > Tratar com **dignidade e respeito**.

# Equidade de GÊNEROS

A **equidade de gênero** se refere ao tratamento igual para ambos os sexos, seja em qual for a atividade.

Nesse contexto, é necessário que não haja diferenças nas **oportunidades** dadas a homens e mulheres.

## É bom saber

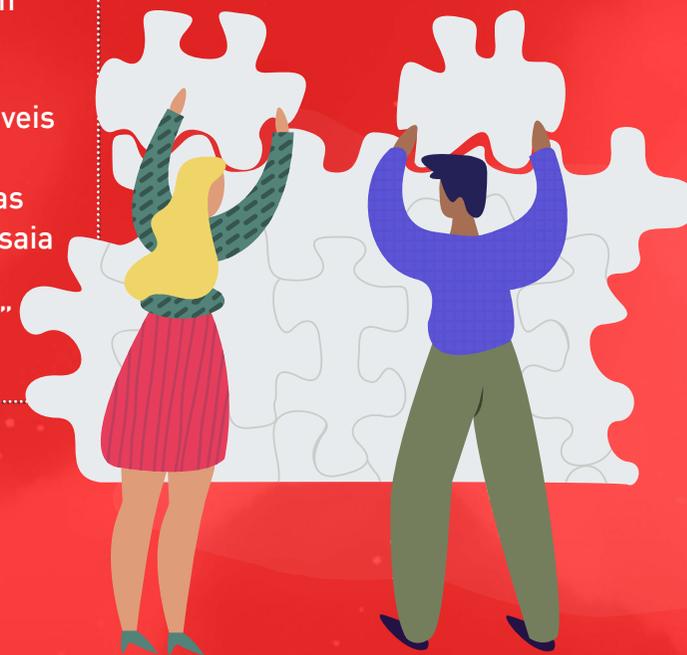
Uma das ferramentas para o combate da desigualdade entre homens e mulheres é o **feminismo** - um movimento social e político que reivindica a igualdade de direitos e oportunidades entre mulheres e homens. **Feminismo não é o contrário de machismo.** Machismo é a concepção de que mulheres são subordinadas aos homens. Já o feminismo não pressupõe que homens são subordinados às mulheres, e sim que homens e mulheres **têm direitos iguais.**

## Não pode

- > Fazer comentários de cunho desrespeitoso e preconceituoso a mulheres se baseando em estereótipos. Exemplos: “Lugar de mulher é na cozinha”, “Isso é coisa de mulherzinha” e “Mulher não pode ser amiga de homem”.
- > Pressupor que determinada pessoa não seja boa em uma atividade por causa do gênero. Não fale que determinada profissão é de mulher ou de homem: ambos podem ser profissionais capacitados em diferentes áreas.
- > Fazer comentários desagradáveis sobre a aparência da mulher baseando-se em características do vestuário. Comprimento de saia ou tamanho de decote não são um convite para “brincadeiras” constrangedoras.

## Deve

- > Ensinar às crianças que não existem brinquedos, cores ou atitudes só de menino ou de menina.



# ETNIAS

## Diversidade étnica

A **diversidade étnica** consiste na pluralidade de grupos cujas características sociais, raciais e religiosas são diversificadas, com a premissa de que todas as particularidades sejam incentivadas e respeitadas.

### É bom saber

O **respeito é um dos pilares da diversidade.**

Para que ela seja garantida, evite tratar manifestações étnico-raciais como algo exótico ou curioso.

Comentários de cunho preconceituoso sobre determinado grupo étnico-racial – como pessoas negras serem propensas à criminalidade ou árabes serem terroristas – são enquadrados como preconceito racial ou racismo e considerados crimes previstos na Constituição Federal de 1988 e no Código Penal.

### Não pode

- > **Fazer comentários negativos** com intenção de piada de cunho étnico-racial, algo comum no cotidiano com relação a afro-brasileiros, indígenas, árabes e pessoas com ascendência de países do sudeste asiático.
- > **Usar estereótipos**, como “toda pessoa negra sabe sambar” ou “todas as pessoas de ascendência japonesa são boas em ciências exatas”. Os grupos étnicos são diversos e complexos, abrangendo variados perfis e comportamentos. Evite generalizações.
- > **Criar e reproduzir apelidos** com apelo étnico-racial (pretinho, escurinho, se referir a asiáticos genericamente como “japa”).

### Deve

- > **Conversar** com pessoas de diferentes grupos étnicos de modo a entender outras realidades e dar voz a perspectivas diferentes.
- > **Dialogar** com pessoas que estejam falando ou exibindo comportamentos preconceituosos e ofensivos.

### É bom saber

Colorismo é a discriminação por cor de pele que se intensifica quanto mais escura for a pessoa. Quanto mais preta a pele, maior será a exclusão



# NA INTERNET

## Empatia

Sempre que for comentar na página ou postagem de alguém em uma rede social, reflita sobre **quatro aspectos**:

- > Com **quem** está falando
- > Sobre **o que** está falando
- > **Por que** está falando
- > **Como** está falando

A empatia é a habilidade de se **colocar no lugar do outro**. Não é porque a pessoa está longe que ela não vai se ofender com comentários, fotos ou vídeos de conteúdo sensível.

## É bom saber

As **redes sociais** (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn...) são seus cartões de visita e constituem sua identidade digital. Tenha cuidado ao postar e compartilhar conteúdo, ao interagir com amigos e desconhecidos. Fique atento às configurações de privacidade e segurança de seus perfis.

## Não pode

- > Utilizar posts para ofensas e ameaças, bem como fazer comentários discriminatórios.
- > Entrar em grupos que promovam discurso de ódio ou propagação de notícias falsas.
- > Mandar mensagens inadequadas e perseguir outros usuários das redes pelo meio digital.

## Pode

- > Estabelecer um diálogo saudável com outros usuários das redes sociais.
- > Entrar em grupos de pessoas com os mesmos interesses que você (cinema, animais de estimação, comidas).
- > Usar as redes para buscar pessoas, locais e informações de interesse.
- > Na instituição, deve ser dada preferência ao uso de canais oficiais, como e-mail institucional, Teams, sistemas acadêmicos (NSA e SIGA) e Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

## Como eu posso contribuir para um ambiente tolerante nas redes sociais?

- > Sempre que vir conteúdo inadequado ou ofensivo a uma pessoa específica ou a um grupo, denuncie por meio das ferramentas oferecidas pela própria rede social.
- > Evite compartilhar conteúdo de fontes desconhecidas e dados questionáveis. Sempre duvide de informações que pareçam absurdas e verifique as origens do post que você quer compartilhar.



# CORDIALIDADE

Seja na internet ou pessoalmente, ser gentil e tratar os outros com respeito é um excelente ponto de partida para construir um ambiente agradável e produtivo.



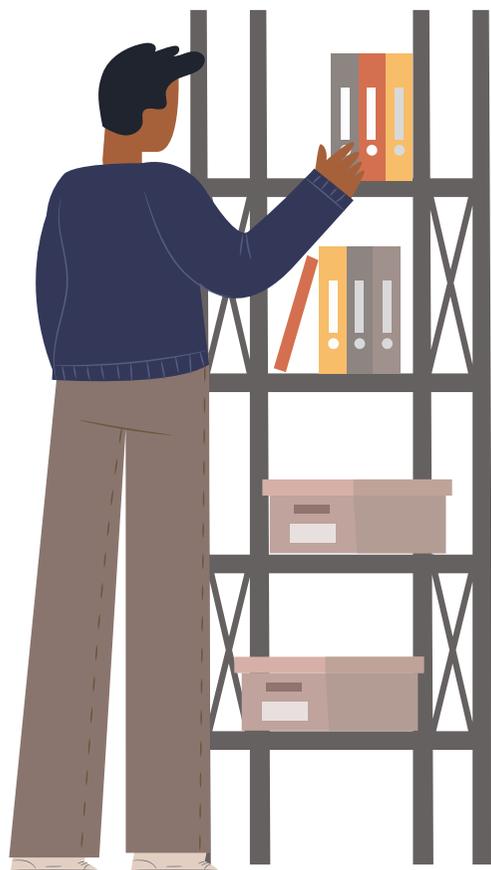
## Na internet

- > Observe o uso desnecessário de caixa alta (letras maiúsculas) ao fazer uma postagem ou comentário. Normalmente, a caixa alta é usada para indicar que a pessoa está gritando.
- > Releia antes de postar: uma breve revisão ajuda a evitar erros de pontuação, coesão ou uso de expressões que podem causar confusão ou ofender alguém.
- > Caso deseje postar uma foto com um amigo ou parente, certifique-se de ter permissão para divulgá-la e verifique suas configurações de privacidade e segurança.

## Pessoalmente

- > Evite interromper os outros durante conversas ou falar mais alto do que a outra pessoa para chamar atenção para sua fala, especialmente em sala de aula. Escute e depois emita sua opinião.
- > Fique atento ao uso de celular em momentos inadequados: durante aulas, em conversas com professores, em reuniões de trabalho.
- > Tome cuidado com o uso de gírias e palavras de baixo calão em determinados locais: observe seu público.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- > Promoção dos Direitos Humanos de pessoas LGBT no Mundo do Trabalho. 2a. ed. Brasília, OIT/UNAIDS/PNUD, Projeto “Construindo a igualdade de oportunidades no mundo do trabalho: combatendo a homo-lesbo-transfobia”, 2015. 79 p.
- > ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.
- > Autismo : guia prático / Ana Maria S. Ros de Mello ; colaboração : Marialice de Castro Vatauvuk. 6.ed. São Paulo : AMA ; Brasília : CORDE, 2007. 104 p.
- > Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo no 186, de 09 de julho de 2008: Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4a Ed., rev. e atual. Brasília : Secretaria de Direitos Humanos, 2010. 100p.
- > REIS, T., org. Manual de Comunicação LGBTI+. 2a edição. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI / GayLatino, 2018.
- > THINK, O. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte I - Violência Contra a Mulher. São Paulo: 2016
- > THINK, O. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte II – Pessoas com deficiência. São Paulo: 2016
- > THINK, O. Minimanual de Jornalismo Humanizado: Parte III - Racismo. São Paulo: 2016
- > ASSEMBLEIA INCLUSIVA. Manual de Redação: Mídia Inclusiva. Porto Alegre: Superintendência de Comunicação Social e Relações Institucionais - Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.
- > Lei nº 13.146, de 6/7/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

# ATUALIZAÇÕES 2022



- > ACADEMIA BRASILEIRA DE LETRAS. Capacitismo. Disponível em: <https://www.academia.org.br/nossa-lingua/nova-palavra/capacitismo>. Acesso em: 9 mai. 2022.
- > ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Manual de redação: mídia Inclusiva. Disponível em: [http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/manual\\_de\\_redacao\\_-\\_midia\\_inclusiva.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/manual_de_redacao_-_midia_inclusiva.pdf). Acesso em: 9 mai. 2022.
- > BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Acesso em: 9 mai. 2022.
- > BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 6 mai. 2022.
- > BRASIL. Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989. Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7716.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716.htm). Acesso em: 9 mai. 2022.
- > 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). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 9 mai. 2022.
- > JESUS, J. G. Orientações sobre identidade de gênero: conceitos e termos. Brasília: Autor, 2012. Disponível em: <http://www.diversidadesexual.com.br/wp-content/uploads/2013/04/G%C3%8ANERO-CONCEITOS-E-TERMOS.pdf>. Acesso em: 9 mai. 2022.

# ATUALIZAÇÕES 2022



- > MELLO, A. S. R. Autismo: guia prático. 6.ed. São Paulo: AMA, 2007. 104 p.
- > OIT/UNAIDS/PNUD. Promoção dos Direitos Humanos de pessoas LGBT no Mundo do Trabalho – Projeto Construindo a igualdade de oportunidades no mundo do trabalho: combatendo a homo-lesbo-transfobia. 2. ed. Brasília, 2015. 79 p. Disponível em: [https://unaids.org.br/wp-content/uploads/2016/01/2015\\_ManualPromocaoDireitosLGBTTrabalho\\_PT\\_V2.pdf](https://unaids.org.br/wp-content/uploads/2016/01/2015_ManualPromocaoDireitosLGBTTrabalho_PT_V2.pdf). Acesso em: 9 mai. 2022.
- > REIS, T (org.). Manual de comunicação LGBTI+. 2. ed. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI/GayLatino, 2018.
- > ROSENBERG, M. B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.
- > THINK, O. Minimanual de jornalismo humanizado – Parte I: violência contra a mulher. São Paulo: 2016.
- > \_\_\_\_\_. Minimanual de jornalismo humanizado – Parte II: pessoas com deficiência. São Paulo, 2016.
- > \_\_\_\_\_. Minimanual de jornalismo humanizado – Parte II: racismo. São Paulo, 2016.

## **Guia de Comunicação Inclusiva**

Assessoria de Comunicação (Asscom)

### **Redação e Edição**

FSB Comunicação

### **Projeto gráfico**

Camila Calabrez Matuyama

### **Capa**

pikisuperstar / Freepik

### **Ilustrações**

macrovector / pikisuperstar / rawpixel.com / Freepik

### **Atualizações em 2022**

### **Colaboração**

Cristiane Alves de Freitas Teixeira

Francisco Gilberto Matias de Oliveira

Maria do Carmo Moreira Jacon

Mariane Teixeira

Robson Fernando Gomes da Silva

Vanessa Hildebrando

### **Revisão e Edição**

Giusti Comunicação

[www.cps.sp.gov.br](http://www.cps.sp.gov.br)

[instagram.com/centropaulasouza](https://www.instagram.com/centropaulasouza)

[youtube.com/user/centropaulasouzas](https://www.youtube.com/user/centropaulasouzas)

[tiktok.com/@centropaulasouza](https://www.tiktok.com/@centropaulasouza)

Assessoria de Comunicação do Centro Paula Souza

[imprensa@cps.sp.gov.br](mailto:imprensa@cps.sp.gov.br)

(11) 33243355



Secretaria de  
Desenvolvimento Econômico