

# ACOLHIMENTO ÀS PESSOAS LGBTQI+ NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

---

Orientações voltadas para  
profissionais da psicologia e  
demais áreas da saúde

2020



# **ACOLHIMENTO ÀS PESSOAS LGBTQI+ NOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

ORIENTAÇÕES VOLTADAS  
PARA PROFISSIONAIS DA  
PSICOLOGIA E DEMAIS  
ÁREAS DA SAÚDE

2020

Este documento foi elaborado pelo Conselho Regional de Psicologia do Distrito Federal (CRP 01/DF). A reprodução é autorizada, desde que citada a fonte.

---

**Organização:**

Comissão Especial de Psicologia na Saúde do CRP 01/DF, representada por Sara Meneses, Sílvia Reis e Sofia Duarte

Comissão Especial LGBTQI+ do CRP 01/DF, representada por Felipe de Baére

**Colaborador:**

Danillo Rippel

---

**Conselho Regional de Psicologia do Distrito Federal (CRP 01/DF)**

SRTVN Quadra 701 Ed. Brasília Rádio Center Ala A Sala 4024 CEP 70719-900

[www.crp-01.org.br](http://www.crp-01.org.br)

[crp-01@crp-01.org.br](mailto:crp-01@crp-01.org.br)



## SUMÁRIO

Apresentação.....	5
1. Orientações iniciais para o atendimento	12
1.1 Preenchimento de cadastros.....	12
1.2 Uso do banheiro/vestiário.....	13
1.3 Cuidados no acolhimento.....	14
2. Glossário.....	18
3. Resoluções relacionadas.....	28
4. Rede especializada de apoio à população LGBTQI+.....	29
Referências.....	30

## **APRESENTAÇÃO**

Com o objetivo de aprimorar o acolhimento à população LGBTQI+, o Conselho Regional de Psicologia do Distrito Federal (CRP 01/DF) reuniu informações direcionadas a profissionais de Psicologia e de outras áreas da saúde que se preocupam com a humanização dos serviços e com o atendimento de todes (proposta de linguagem não-binária), em suas singularidades.

Optamos pela utilização de uma linguagem neutra neste documento, na busca pela inclusão da população não-binária (ver glossário na parte final da publicação).

Ressaltamos que a construção deste material ocorreu de forma participativa e contou com a contribuição de integrantes da Comissão Especial de Psicologia na Saúde e da Comissão Especial LGBTQI+ do CRP 01/DF, bem como de outras colaboradoras e outros colaboradores que expressaram interesse em contribuir.

## **Pra começar: você sabe o que significa a sigla LGBTQI+?**

As letras da sigla fazem referência a Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transsexuais, *Queers* e Intersexuais. O sinal (+) simboliza não apenas as demais orientações sexuais e identidades de gênero que não se encontram na sigla, como também a pluralidade e a potencialidade para o acolhimento de novas possibilidades de representação e expressão da corporeidade e do desejo.

Essa sigla é a mais aceita entre as lideranças do movimento de luta pelos direitos dessa população na atualidade. Cada uma das letras representa um grupo de pessoas com interesses, cuidados e pautas específicas.

Originalmente, já foi chamado de “Movimento Homossexual Brasileiro” (1978-1992) e, à medida que a sociedade foi se transformando, foi se modificando a maneira pela qual têm sido reivindicadas as representações e os entendimentos dessas existências plurais.

## **Por que é importante que profissionais de saúde tenham atenção a essas questões?**

A relevância decorre do fato de que todos os públicos precisam ser atendidos, tendo as suas demandas plenamente respeitadas. Respeitar as subjetividades dessa população, bem como de outros grupos minoritários, é exercer dois importantes princípios do Sistema Único de Saúde (SUS): a universalidade e a equidade, em especial este segundo que, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, tem por objetivo diminuir as desigualdades, entendendo que as pessoas são diferentes e, por isso, têm necessidades singulares.

Muito mais do que apenas aprender sobre os direitos LGBTQI+, é crucial aprendermos que precisamos estar atentes às suas demandas, não pressupondo que as conhecemos sem, antes, escutar. Isso torna o atendimento mais humanizado, trabalha o exercício da empatia, promove maior engajamento,

previne imperícia e falta de acessibilidade por parte de profissionais.

Lembrem-se de que a homossexualidade foi considerada doença por muitos anos e, durante esse período, os serviços de saúde atuavam sobre preceitos equivocados e agenciadores de sofrimento psíquico, o que muitos fazem ainda hoje.

Entretanto, desde 1985, o Conselho Federal de Medicina (CFM) não considera a homossexualidade como doença e, por meio da Resolução 01/1999, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) determinou o fim de práticas psicológicas que buscam “curar” pessoas homo ou bissexuais (no sentido de “reverter” a orientação sexual ou redirecionar identidades de gênero). Afinal, não há que se curar o que não é doença e, tampouco, reverter o que não é desvio.

Adicionalmente, o CFP publicou a Resolução nº 01/2018, que estabelece normas de atuação profissional em relação às pessoas transexuais e travestis. Profissionais da Psicologia que



infringirem a Resolução podem sofrer sanções, inclusive a perda do registro profissional.

Esses são progressos importantes para assegurar os direitos da população LGBTQI+, considerando que pouco se ensina a lidar com atendimentos voltados para as demandas das pessoas LGBTQI+ nos cursos de graduação.

**Por que esse material também é importante para profissionais que NÃO trabalham em centro especializado para a população LGBTQI+?**

A importância está, essencialmente, no fato de que a diversidade sexual e de gênero não se apresenta apenas nos serviços especializados. Dizemos mais: para quem não trabalha em centro especializado para a população LGBTQI+ este material é ainda mais importante, pois são nestes serviços que a população LGBTQI+ costuma não se sentir acolhida.

Todos profissionais da saúde devem ter o compromisso ético de atender

e acolher, da forma mais humanizada e respeitosa possível, todas as pessoas que necessitem dos seus serviços, na sua singularidade. Estar bem informado já é um primeiro passo nesse sentido.

Destaca-se que uma das maiores demandas dessa população é poder participar de forma plena de nossa sociedade, ou seja, o acesso da população LGBTQI+ em qualquer serviço de saúde não é um favor, mas sim um direito que precisa ser respeitado.

Além disso, é fundamental reconhecer que são plurais e diversas as demandas de saúde dessa população, não se restringindo, portanto, ao campo da sexualidade.

**Então, o que você pode fazer para contribuir com um melhor atendimento a essas pessoas?**

Não pretendemos, com este material, esgotar as possibilidades de atuação e cuidados com esta população, mas sim dar destaque para aquilo que

pode parecer óbvio para alguns, mas que ainda não acontece em grande parte dos serviços. São, muitas vezes, gestos simples que podem fazer toda a diferença para que essas pessoas se sintam bem recebidas e respeitadas em suas demandas e necessidades de saúde.

Apresentamos nas próximas páginas alguns pontos importantes a serem observados na prestação dos serviços e sanamos as principais dúvidas que de profissionais quanto aos termos corretos a serem utilizados e as condições a serem oferecidas nos atendimentos.

# 1. ORIENTAÇÕES INICIAIS PARA O ATENDIMENTO

## 1.1 Preenchimento de cadastros

As interfaces de cadastro, muitas vezes, geram constrangimento para as pessoas LGBTQI+. Alguns cuidados aqui listados podem tornar esse momento mais leve e fácil para os frequentadores do seu serviço de saúde ou consultório.

O nome social é um direito que as pessoas possuem de serem tratadas da forma que melhor representem a si mesmas. Respeitar isso significa respeitar a legislação e evitar utilizar um nome que pode gerar um profundo sofrimento psicológico ou mesmo um constrangimento ao chamar a pessoa na sala de espera.

- Para contextos de cadastro, pode-se utilizar o nome do Registro Civil da pessoa e seus dados, mas deve-se utilizar o nome social em qualquer forma de comunicação.

- Se você tiver dúvida sobre como se referir a uma pessoa LGBTQI+ no primeiro contato, pergunte: “Como devo me referir a você?”.
- Não pressuponha que a união citada pela pessoa (que se diz, por exemplo, casada) seja necessariamente uma união heterossexual. Dessa forma, caso seja uma união homoafetiva, não irá gerar constrangimento para a pessoa ou para você enquanto profissional.
- Família homotransparental (não se usa mais o termo “família homossexual”) é aquela família em cuja composição existe ao menos uma pessoa que vivencie a orientação homossexual e/ou identidade de gênero trans. Poder preencher um formulário que apresente essas possibilidades é algo desejável e valorizado por essa população.

## **1.2 Uso do banheiro/vestiário**

A opção de qual banheiro utilizar deve ficar a cargo da pessoa, ou seja, se ela se apresenta e se identifica como

mulher/travesti, deve poder usar o banheiro/vestiário feminino, caso seja de sua vontade. Se a pessoa se apresenta e se identifica como homem/trans masculino, deve poder usar o banheiro/vestiário masculino, se for de sua vontade.

Caso não apresente uma identidade nem masculina ou feminina ou se sinta desconfortável com o uso de qualquer dos banheiros, a pessoa deve poder escolher o banheiro que preferir.

Pessoas trans podem vivenciar constrangimento frente as demais pessoas que frequentam os banheiros e, por isso, é importante evitar desconfortos.

### **1.3 Cuidados no acolhimento**

A identidade de gênero e a orientação sexual são partes constituintes da subjetividade das pessoas. Essas questões podem ou não estar relacionadas com a demanda de saúde e, por isso, quando uma pessoa LGBTQI+ chegar ao serviço de saúde, lembre-se de

escutá-la de forma integral, não somente na sua especificidade de gênero ou orientação sexual.

As pessoas LGBTQI+ podem passar por momentos de questionar sua identidade de gênero e/ou sua orientação sexual. Os profissionais de saúde podem auxiliar as pessoas com qualquer sofrimento a respeito dessa demanda, mas jamais devem privilegiar alguma identidade em detrimento de outra e nem tentar determinar isso para a pessoa.

Questões relativas a HIV/AIDS são muito delicadas para essa população. Caso não tenha relação clara ou direta com a demanda de saúde apresentada, não levante essa questão. Não pressuponha que a população LGBTQI+ tem maior probabilidade de apresentar agravos relacionados ao HIV/AIDS, uma vez que já é sabido que o risco está relacionado aos comportamentos de risco e às diversas vulnerabilidades. Jamais faça testagem de HIV sem o consentimento e lembre-se de que a escolha de revelar a soropositividade é da

própria pessoa e isso precisa ser respeitado.

A orientação sexual ou a identidade de gênero de uma pessoa gay, lésbica, bissexual, travesti, transexual ou intersexual é um processo particular e que diz respeito apenas a ela. Não devemos, em hipótese nenhuma, revelar essa identidade sem o consentimento de quem atendemos. Ao fazer isso, além de violar o código de ética profissional, podemos gerar uma violência emocional profunda em nossos pacientes.

É importante compreender que existem mulheres que têm pênis e existem homens que têm vagina e, portanto, é necessário ter cuidado com os procedimentos ginecológicos e urológicos que essas pessoas precisam ter. Assim, há mulheres cis e homens trans que não têm relações sexuais com homens, mas, ainda assim, necessitam de prevenção ao câncer de colo de útero e outros procedimentos.

Lembre-se de trocar palavras e conceitos que geram sofrimento por



palavras mais acolhedoras e representativas. Por exemplo:

- Não use hermafrodita. Use intersexual.
- Não use homossexualismo. Use homossexualidade.
- Opção sexual é uma ideia equivocada. Use orientação sexual.
- No lugar de mudança de sexo, use readequação (redesignação) de sexo e gênero.
- Quando se discutir o tema HIV/AIDS, no lugar de se falar “grupo de risco”, “grupo mais vulnerável” ou “população-alvo”, use a expressão “população chave”.
- No lugar de “doença venérea” ou “doença sexualmente transmissível”, o termo recomendado é “infecção sexualmente transmissível – IST”.

## 2. GLOSSÁRIO

Apresentamos a seguir alguns termos e expressões com os quais profissionais devem estar familiarizados no sentido da qualificação do atendimento às pessoas LGBTQI+:

- **Identidade de gênero:** experiência interna e singular que cada sujeito estabelece com o gênero. Trata-se de uma autopercepção que não requer conformação genital. Em outras palavras, pode ou não ter correspondência com o gênero designado no nascimento, de acordo com o sexo do bebê (CFP, 2019; Jesus, 2012).

- **Expressão de gênero:** é a maneira pela qual a pessoa expressa seu gênero publicamente, a partir do que é estabelecido culturalmente como feminino, masculino e de outros gêneros. Dentre as vias de expressão de gênero estão: nome/apelido, vestimentas e acessórios, posturas, gestos, características vocais e demais atributos corporais (CFP, 2019; Reis, 2018).

- **Sexo:** é a classificação biológica de sujeitos em macho ou fêmea, em decorrência de características orgânicas, tais como cromossomos, hormônios, órgãos reprodutivos e genitais. Tais traços fisiológicos da categoria sexo, ao contrário do se estabelece no senso comum, não segue uma distinção dualista (na lógica do binarismo sexual), pois essas características podem se apresentar de forma complexa e variada, como ocorre com a população intersexo (Jesus, 2012).

- **Intersexual:** pessoa que nasce com características biológicas que não se enquadram nos padrões anatômicos binário macho/fêmea, culturalmente estabelecidos. Há múltiplas variações fisiológicas que um sujeito intersexo pode apresentar, tais como aspectos cromossômicos, localização genital, coexistência de tecidos testiculares e ovários. Logo, a intersexualidade é um termo guarda-chuva atribuído aos corpos que não podem ser classificados tipicamente como masculino ou feminino (Jesus, 2012; Reis, 2018). Tem havido

uma intensa mobilização por parte dos movimentos sociais de intersexuais para que a intersexualidade não seja compreendida como uma patologia. A leitura patologizadora tem respaldado a prática médica de cirurgia em bebês intersexo logo após o parto, em um ato que mutila esses corpos com o intuito de “repará-los”, a fim de que se encaixem nos padrões binários masculino/feminino (Jesus, 2012). Essa cirurgia priva as pessoas intersexo de manifestarem o gênero com o qual se identificam ao longo do seu desenvolvimento.

- **Cisgênero:** terminologia utilizada para descrever pessoas que se identificam com o gênero que lhes foi designado ao nascer e que se sentem confortáveis com essa identificação.

- **Transgênero:** termo guarda-chuva que envolve pessoas que não se identificam com o gênero que lhes foi designado no nascimento, também nomeadas de pessoas trans. A transgeneridade abrange homens e mulheres transexuais, travestis, trans

masculinos, pessoas não-binárias ou aqueles que transitam entre gêneros.

- **Transexual:** pessoa que desenvolve uma identificação de gênero distinta da que lhe foi designada ao nascer. É recomendado que não se use esse termo isoladamente, pois essa não seria a característica exclusivamente definidora do sujeito. Logo, sempre se refira a essas pessoas como mulher transexual ou como homem transexual, de acordo com o gênero com o qual se identificam (Jesus, 2012).

- **Mulher trans:** pessoa que reivindica o reconhecimento social e legal como mulher (Jesus, 2012). Não deve ser confundida com as demais identidades de gênero femininas que não demandam serem reconhecidas como mulher.

- **Homem trans:** pessoa que reivindica o reconhecimento social e legal como homem (Jesus, 2012). Os homens trans estão dentro dos grupos das transmasculinidades, que abarcam outras identidades de gênero masculinas, que

não se reconhecem ou se identificam como homens.

- **Travesti:** pessoa que apresenta uma identidade de gênero feminina, mas que não se reconhece como mulher transexual. Essa construção de gênero feminina, assim como as demais, não necessariamente envolve a modificação anatômica por meio de procedimentos biomédicos. Existe um grupo dentro deste segmento que se reconhece como “mulheres travestis”. É um termo de importância política de autoafirmação, em função do caráter pejorativo que lhe foi dado historicamente. Referir-se a ela sempre no feminino, pois o artigo “a” é a forma respeitosa de tratamento (Jesus, 2012; Reis, 2018).

- **Não-binaridade de gênero:** também nomeada gênero não-binária, são experiências de gênero nas quais não existe identificação permanente com a identidade de gênero feminina, tampouco com a identidade de gênero masculina. Trata-se de uma identidade trans, por não estar em conformidade com o gênero que

foi designado no nascimento. Muitos sujeitos autodeclarados não-binários reivindicam para si o uso de termos que não sejam marcados linguisticamente pelo binarismo de gênero, com predileção pelo uso da letra “e” como indeterminação de gênero nas interações. Ex: psicóloga, enfermeira, médica, aluna etc.

- **Drag Queen/King, Transformista:** drag queen são performances artísticas de feminilidade estereotipada e exagerada; enquanto drag kings são performances estereotipadas de masculinidade. Tanto drag queen quanto drag king são transformistas, ou seja, formas de experimentar um gênero como diversão e arte, não se tratando de uma identidade de gênero (Jesus, 2012).

- **Gênero fluído (*gender-fluid*):** pessoa que pode expressar-se pelo gênero masculino em alguns momentos e pelo feminino em outros, com características de identificação de ambos os gêneros (Reis, 2018).

- **Queer:** trata-se de um movimento que emergiu entre as décadas de 1980 e

1990 e que busca colocar em xeque quaisquer padrões considerados heteronormativos. Dentre esses modelos de normalidade estariam as próprias categorias identitárias. Ou seja, embora possam ser alocados no acrônimo LGBTQI+, *queer* refere-se a uma forma de expressão que não se submete a rótulos, não se tratando de uma identidade. Não se busca a adequação a determinada forma de ser que se coaduna com uma identidade sexual e de gênero específica, pois há predileção pela autonomia da indeterminação (Colling, 2011).

- **Orientação sexual:** inclinação involuntária (não é passível de escolha) do desejo afetivo e sexual de cada pessoa (ex: heterossexualidade, homossexualidade e bissexualidade).

- **Assexual:** pessoa que afirma não sentir atração sexual por pessoas de nenhum gênero. A comunidade considera a existência de um espectro da assexualidade, em que se pode considerar também pessoas que sentem atração romântica (pelo mesmo gênero ou ambos



ou pelo gênero oposto), mas não sexual ([www.asexuality.org](http://www.asexuality.org)).

- **Bissexual:** pessoa que se relaciona afetiva e sexualmente com pessoas do gênero feminino ou masculino, sejam elas cis ou trans.

- **Gay:** homem (cis ou trans) que se atrai afetiva e/ou sexualmente por outros homens (cis ou trans). Não é necessário que um homem já tenha tido efetivamente experiências sexuais com outros homens para que se identifique como gay (Reis, 2018). Há variações de nomenclatura regionais para o termo gay, como viado, bicha etc. Por mais que haja uma conotação pejorativa para esses últimos termos, tem-se buscado utilizá-los como expressão de afirmação identitária, como via de tensionar o sentido depreciativo que possuem. Há mulheres que também utilizam o termo “gay” como descrição identitária de sua atratividade afetiva e/ou sexual por outras mulheres.

- **Homossexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas do mesmo gênero (pode-se usar

o termo lésbicas para homossexuais femininas e gays para homossexuais masculinos).

● **Homoafetivo:** adjetivo utilizado na descrição de possíveis relações afetivas e/ou sexuais entre pessoas do mesmo sexo/gênero. Não se trata de uma definição que se restringe ao campo homoerótico, pois abrange dimensões afetivas e emocionais na relação de pessoas do mesmo sexo/gênero. Nesse sentido, a relação entre duas amigas ou a relação entre um pai e um filho podem ser consideradas homoafetivas, pois se baseiam no afeto entre pessoas do mesmo sexo/gênero. É um termo muito utilizado no mundo do Direito (Reis, 2018).

● **Lésbica:** mulher (cis ou trans) que se atrai afetiva e/ou sexualmente por outras mulheres (cis ou trans). Não é necessário que uma mulher já tenha tido efetivamente experiências sexuais com outras mulheres para que se identifique como lésbica (Reis, 2018). Também chamada de sapatão, sapatona etc. Tem-se buscado utilizar esses últimos termos

como expressão de afirmação identitária, como via de tensionar os seus sentidos depreciativos.

- **Pansexualidade:** orientação sexual de pessoas que se atraem afetiva e/ou sexualmente por outras pessoas, independente de sua identidade de gênero ou sexo biológico (Reis, 2018).

### 3. RESOLUÇÕES RELACIONADAS

● **Resolução nº 001, de 22 de março de 1999** – Estabelece normas de atuação para as psicólogas e psicólogos em relação à questão da orientação sexual (disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/1999/03/resolucao1999\\_1.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/1999/03/resolucao1999_1.pdf))

● **Resolução nº 001, de 29 de janeiro de 2018** – Estabelece normas de atuação para as psicólogas e psicólogos em relação às pessoas transexuais e travestis (disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-1-2018-estabelece-normas-de-atuacao-para-as-psicologas-e-os-psicologos-em-relacao-as-pessoas-transexuais-e-travestis?origin=instituicao&q=2018> )

#### **4. REDE ESPECIALIZADA DE APOIO À POPULAÇÃO LGBTQI+**

- **Ambulatório de Psicologia LGBTQIA+ do Hospital Universitário de Brasília (HUB)**

Endereço: Asa Norte, quadra 605  
Telefone: (61) 2028-5434

- **Ambulatório Trans – Hospital Dia**

Endereço: Asa Sul, quadra 508/509  
Telefone: (61) 3242-3559

- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) Diversidade**

Endereço: Asa Sul, quadra 614  
Telefone: (61) 2017-1145 (Ramal 7661)

- **Delegacia Especial de Repressão aos Crimes por Discriminação Racial, Religiosa, por Orientação Sexual ou Contra a Pessoa Idosa ou com Deficiência (Decrin)**

Endereço: SPO, Lote 23, Conjunto D – Ed. do DPE – Complexo da PCDF – Brasília/DF – Atendimento presencial das 12h às 19h, em dias úteis

## REFERÊNCIAS

**Brasil (2012).** Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Apoio à Gestão Participativa. Brasília: Ministério da Saúde.

**Carrara, S. (2009).** Educação, diferença, diversidade e desigualdade. gênero e diversidade na escola: formação de professoras/es em gênero, orientação sexual e relações étnico-raciais. Livro de conteúdo. Versão 2009. Rio de Janeiro: CEPESC.

**Colling, L. (2011).** Mais definições em trânsito - Teoria Queer. Centro de Estudos Multidisciplinares em Cultura – UFBA. (disponível em: <http://www.cult.ufba.br/maisdefinicoes/TEORIAQUEER.pdf>).

**Conselho Federal de Psicologia (2019).** Tentativas de aniquilação de subjetividades LGBTIs. Brasília: Conselho Federal de Psicologia. (Disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/06/livro\\_cfp\\_TentativasdeAniquilamentodeSubjetividadesLGBTIs.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/06/livro_cfp_TentativasdeAniquilamentodeSubjetividadesLGBTIs.pdf))

**Jesus, J. G. (2012).** Orientações sobre identidade de gênero: conceitos e termos. Brasília: publicação online. (Disponível em: <http://www.diversidadessexual.com.br/wp-content/uploads/2013/04/G%C3%8ANERO-CONCEITOS-E-TERMOS.pdf>)

**Reis, T. (2018).** Manual de comunicação LGBTI+. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI/ Gay Latino.

**Simões, J., & Facchini, R. (2008).** Na trilha do arco-íris: do movimento homossexual ao LGBT. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

**ESTA PUBLICAÇÃO REÚNE  
INFORMAÇÕES VOLTADAS PARA  
PROFISSIONAIS DA ÁREA DE  
SAÚDE PARA O ADEQUADO  
ACOLHIMENTO ÀS PESSOAS  
LGBTQI+. SUA REPRODUÇÃO É  
AUTORIZADA, DESDE QUE  
CITADA A FONTE.**