

Termo de Ciência quanto ao **Acolhe LGBT+**

(Atualizado em 27 de novembro de 2020)

Pelo presente Termo de Ciência ("**TERMO**"), você confirma estar ciente de que sua participação no projeto **Acolhe LGBT+** ("**ACOLHE**") se dará conforme descrito nas cláusulas abaixo.

Considerando que:

- As atividades descritas neste TERMO se dão como parte do projeto **Acolhe LGBT+** ("**ACOLHE**"), desenvolvido pelas organizações **All Out** e **TODXS**, organizações sem fins lucrativos que atuam na defesa dos direitos LGBT+;
- O **ACOLHE** consiste em uma plataforma digital (disponível no endereço acolhelgbt.org), que conecta pessoas LGBT+ que tenham interesse em receber acolhimento psicológico, como você, com profissionais que possam ajudá-las de forma voluntária e gratuita, em todo o Brasil;
- Entende-se por "**ATENDIDA**" (no singular) ou "**ATENDIDAS**" (no plural) a pessoa ou pessoas LGBT+ que, como você, se cadastraram na plataforma do ACOLHE para serem conectadas com profissionais de Psicologia que queiram oferecer atendimento psicológico gratuito;
- Entende-se por "**VOLUNTÁRIA**" (no singular) a pessoa voluntária e profissional de Psicologia, que oferecerá apoio psicológico às ATENDIDAS de maneira gratuita e voluntária;
- Entende-se por "**ATENDIMENTO**" as atividades de acolhimento psicológico realizadas pela VOLUNTÁRIA, com o objetivo de auxiliar as demandas trazidas pelas ATENDIDAS, de maneira inteiramente gratuita e voluntária; e
- Denomina-se "**PARTE**" (no singular) o ACOLHE ou a ATENDIDA, separadamente, e "**PARTES**" (no plural) o ACOLHE e a ATENDIDA, em conjunto.

1. ESCOPO

1.1. O objeto deste TERMO é dar ciência às ATENDIDAS quanto ao ATENDIMENTO por parte da VOLUNTÁRIA, de maneira inteiramente gratuita e voluntária, reconhecendo a ausência da caracterização de qualquer vínculo direto entre as PARTES.

1.2. As atribuições da VOLUNTÁRIA na realização do ATENDIMENTO são oferecer acolhimento e acompanhamento em sessões de terapia, em horários e frequência determinados pela VOLUNTÁRIA, e duração definida a partir da necessidade das ATENDIDAS.

1.3. O ACOLHE é juridicamente responsável só e tão somente pela disponibilização da plataforma digital e pelo "match" de direcionamento entre ATENDIDA e VOLUNTÁRIA, cabendo à VOLUNTÁRIA responder pessoalmente por todo e qualquer dano causado em ATENDIMENTO, em especial – mas não se limitando a – nas esferas cível, ética e criminal.

2. COMPROMISSOS DA VOLUNTÁRIA

2.1. Atendimento. A VOLUNTÁRIA, ao aderir ao ACOLHE, se comprometeu, por meio de Termo de Adesão ao Voluntariado, a:

- Seguir todos os princípios éticos e profissionais da Psicologia, conforme determinam as normas aplicáveis, as recomendações do Conselho Federal de Psicologia (CFP) e o Código Profissional de Ética da Psicologia (que

pode ser acessado [aqui](#)), além de outras normas que possam vir a ser aplicadas a casos específicos.

- Realizar o ATENDIMENTO de forma integralmente gratuita.
- Realizar um atendimento humanizado, entendendo as peculiaridades do caso, independente da técnica psicológica escolhida.
- Não vincular ou condicionar o ATENDIMENTO à contratação de serviços remunerados, em qualquer circunstância.
- Não utilizar o ATENDIMENTO para fins político-partidários ou eleitorais, ou como instrumento de publicidade para captação de clientela.
- Não induzir convicções políticas, filosóficas, morais, ideológicas, religiosas, de orientação sexual, de identidade de gênero e/ou propagar qualquer tipo de preconceito.
- A realizar o ATENDIMENTO com o propósito de acolher a ATENDIDA, dando condições a esta de se proteger, superar as adversidades e ter uma vida feliz, conforme suas escolhas pessoais, sendo terminantemente proibido utilizar o ATENDIMENTO para qualquer outra finalidade que não o acolhimento respeitoso.
- Estar regularmente inscrita no CFP e, portanto, autorizada pelo órgão a fazer atendimentos psicológicos no território nacional.
- Disponibilizar um local de atendimento que respeite as cláusulas do Código de Ética, mantendo o sigilo, e comunicar a equipe do ACOLHE caso haja mudança de local.
- Seguir as determinações do CFP quanto à realização de atendimento *online* fora do atual contexto de isolamento social.
- Não utilizar técnicas terapêuticas não regulamentadas ou reconhecidas pelo CFP e que não são previstas como prática psicológica, tais como regressão, aplicação de testes psicológicos não oficiais e práticas que envolvam fé ou misticismo (astrologia, tarô, terapia de vidas passadas, etc.). O escopo do trabalho do ACOLHE é atendimento psicológico e, por essa razão, as práticas realizadas pelas VOLUNTÁRIAS devem se enquadrar dentro destas hipóteses.
- Realizar, no primeiro atendimento, um acordo sobre faltas com a ATENDIDA, a ser respeitado por ambas.
- Revisar, antes do primeiro ATENDIMENTO, a documentação enviada pela equipe do ACOLHE após a efetivação do cadastro da VOLUNTÁRIA.

2.2. Diversidade. A VOLUNTÁRIA também se comprometeu, por meio do Termo de Adesão ao Voluntariado, a oferecer o melhor ATENDIMENTO, dentro de suas capacidades, independente da raça/etnia, deficiência, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero ou qualquer outra característica da ATENDIDA. Nos termos abaixo, a VOLUNTÁRIA:

- Se comprometeu a levar em conta no ATENDIMENTO questões raciais, de vulnerabilidade social, de identidade de gênero e/ou de orientação sexual.
- Se comprometeu a atentar para não reproduzir violências no ATENDIMENTO. Isso inclui respeitar o nome social e gênero de pessoas travestis, trans, intersexo e/ou não-binárias.
- Confirmou entender que atos de preconceito e/ou discriminação poderão ensejar em responsabilização civil ou criminal, conforme determina a legislação brasileira, além do desligamento da VOLUNTÁRIA do programa de voluntariado do ACOLHE, independente de aviso prévio.

2.3. Confidencialidade. A VOLUNTÁRIA se obrigou ainda, por meio do Termo de Adesão ao Voluntariado, a respeitar, sempre e a qualquer tempo, o caráter confidencial e sigiloso de todas as informações, dados e

documentos das ATENDIDAS que receberem ATENDIMENTO. A VOLUNTÁRIA compromete-se a não divulgar estas informações, salvo em caso de determinação judicial.

3. NOTIFICAÇÃO EM CASO DE PROBLEMAS NO ATENDIMENTO

3.1. Em caso de problemas no ATENDIMENTO oferecido pela VOLUNTÁRIA, a ATENDIDA deverá entrar em contato com a equipe do ACOLHE para reportar o ocorrido. O contato deve ser feito através do formulário disponível no endereço <https://allout.org/pt/fale-com-gente>.

3.2. Entenda-se problema como qualquer desvio praticado pela ATENDIDA não só quanto aos compromissos por ela firmados na Cláusula 2 deste TERMO, como qualquer outro desvio de ordem ética e/ou jurídica.

3.3. O ACOLHE verificará o reportado a fim de adotar as providências pertinentes ao desligamento, em definitivo, da VOLUNTÁRIA.

3.4. O ACOLHE, na qualidade de mero detentor da plataforma digital que conecta ATENDIDAS ao ATENDIMENTO oferecido pelas VOLUNTÁRIAS, não oferece qualquer orientação jurídica em caso de problema, cabendo à ATENDIDA, se assim entender, buscar assessoria especializada para exercer seu direito em face da VOLUNTÁRIA.

3.5. O ACOLHE também não deverá ser de qualquer maneira responsabilizado conjuntamente com a VOLUNTÁRIA por problema ocorrido no ATENDIMENTO.

4. COMUNICAÇÃO COM O ACOLHE

4.1. Exceto pela notificação inicial de "match", que será feita por WhatsApp, toda a comunicação entre a ATENDIDA e o ACOLHE se dará por e-mail.

4.2. Conforme descrito neste TERMO, a ATENDIDA deve entrar em contato com o ACOLHE caso haja problemas no ATENDIMENTO, no endereço <https://allout.org/pt/fale-com-gente>.

5. PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS

5.1. Para que a ATENDIDA possa participar do ACOLHE, é necessário que sejam coletadas, tratadas e armazenadas algumas de suas informações pessoais. A forma como fazemos isso segue o determinado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/18 (disponível [aqui](#)) e demais leis sobre o tema, bem como o disposto nesta cláusula.

5.2. Definições. Para fins de interpretação desta cláusula, utilizaremos as seguintes definições simplificadas, sem prejuízo das definições propostas na LGPD:

- "Dados Pessoais" são quaisquer informações que identifiquem uma pessoa.
- "Dados Pessoais Sensíveis" são alguns Dados Pessoais específicos, como origem racial e étnica, filiação religiosa, orientação sexual, entre outros.
- "Tratamento" toda operação realizada com Dados Pessoais, como sua coleta, transmissão, armazenamento e eliminação, entre outras.
- "Controlador" é a instituição a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais. No caso do ACOLHE, os Controladores são, em conjunto, as organizações não-governamentais e sem fins de lucro All Out e TODXS.
- "Operador" é qualquer instituição que realize o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador. O ACOLHE conta com três operadores: a plataforma de mobilização BONDE (www.bonde.org), a plataforma de formulários Typeform (www.typeform.com), e a plataforma de

gestão de contatos ZenDesk (www.zendesk.com). A atuação de cada Operador está detalhada neste termo.

5.3. Bases legais. O ACOLHE só trata Dados Pessoais das ATENDIDAS, como você, de formas para as quais estamos legalmente autorizados.

Conforme descrito nesta cláusula, o ACOLHE tem base legal para coletar, utilizar, acessar, transmitir, distribuir, processar, arquivar, armazenar, eliminar, avaliar ou controlar a informação, modificar, comunicar, transferir, difundir ou extrair dados de quem utiliza o ACOLHE.

A base legal para o tratamento de seus Dados Pessoais é o seu consentimento, fornecido de forma expressa e inequívoca no momento em que você preenche os formulários de inscrição no site do ACOLHE.

Você tem o direito de negar ou retirar o consentimento fornecido ao ACOLHE a qualquer tempo, conforme descrito nesta cláusula.

Caso tenha dúvidas sobre as bases legais para coleta, tratamento e armazenamento de seus Dados Pessoais, entre em contato com o ACOLHE e seu Controlador de Dados ("DPO", pela sigla em inglês), no formulário disponível em <https://allout.org/pt/fale-com-gente>, selecionando o assunto *Meus dados pessoais*.

5.4. Dados coletados e finalidade. Todos os Dados Pessoais coletados pelo ACOLHE são fornecidos de forma consciente e voluntária por você ao preencher os formulários de inscrição disponíveis em nossa página. Não coletamos Dados Pessoais de nenhuma outra forma. Cada Dado Pessoal coletado tem uma finalidade específica, conforme descrito abaixo:

Coletamos os seguintes Dados Pessoais:

- **Nome e sobrenome**, para que possamos te identificar na plataforma e fazer o *match*, ou seja, a conexão entre profissional de psicologia e pessoa que receberá acolhimento psicológico.
- **Número de WhatsApp**, para que possamos te avisar quando o *match* for realizado.
- **Email**, para que possamos nos comunicar com você e enviar informações a respeito da sua participação no projeto.
- **Estado**, para que possamos identificar profissionais próximas a você, para realizar o *match* entre vocês.

Além disso, coletamos os seguintes Dados Pessoais Sensíveis:

- **Gênero, orientação sexual, identidade de gênero, raça/etnia e data de nascimento.** Todas essas informações servem exclusivamente para entendermos o perfil das pessoas que participam do ACOLHE, e podermos ajustar nossas estratégias de forma a melhorar o projeto. Todos esses dados são anonimizados, ou seja, não são associados a você (ou seja, não temos como identificar, por exemplo, a orientação sexual de qualquer participante do projeto).

Os serviços oferecidos pelo ACOLHE não são direcionados a indivíduos com menos de dezoito (18) anos de idade, e não coletamos Dados Pessoais dessas pessoas.

5.5. Armazenamento. Todos os Dados Pessoais coletados serão armazenados "na nuvem" pelos Operadores descritos acima, isto é, fornecedores de serviços contratados pelo ACOLHE, os quais estão devidamente de acordo com a legislação de dados vigente. Especificamente:

- **Dados Pessoais não-sensíveis.** São coletados e armazenados "na nuvem" nos bancos de dados de dois Operadores: a plataforma de mobilizações BONDE e a plataforma de gestão de contatos ZenDesk. Os dados são armazenados enquanto você estiver participando das atividades do ACOLHE. A política de privacidade do BONDE está disponível [aqui](#) e a do ZenDesk está disponível [aqui](#).
- **Dados Pessoais Sensíveis.** São coletados e armazenados "na nuvem" no banco de dados da plataforma Typeform. Como descrito anteriormente, esses dados são anonimizados (ou seja, não podem ser relacionados com você). Esses dados são processados para gerar relatórios

demográficos e eliminados em até um mês da sua data de coleta. A política de privacidade do Typeform está disponível aqui, apenas em espanhol.

5.6. Compartilhamento de Dados Pessoais. O ACOLHE poderá compartilhar seus Dados Pessoais com terceiros, sempre nos limites exigidos e autorizados pela Lei, nas situações descritas abaixo. Isso não inclui Dados Pessoais sensíveis, que são imediatamente anonimizados e não poderão, em nenhuma circunstância, ser associados a você.

- Para fazer o *match* entre profissional e pessoa a ser atendida, de forma que ela possa entrar em contato para agendar uma conversa. Compartilharemos seu nome e sobrenome com a pessoa que for designada para te atender.
- Para que os Operadores, descritos acima, possam oferecer os serviços para os quais você forneceu seus dados (como o *match* entre profissional e pessoa a ser atendida).
- Para cumprir a lei aplicável, o que pode incluir leis de fora do seu país de residência.
- Para responder a solicitações de autoridades públicas e governamentais, o que pode incluir autoridades de fora do seu país de residência.
- Para cooperar com a aplicação da lei. Por exemplo, quando respondemos a pedidos e ordens de aplicação da lei, inclusive de autoridades fora do seu país de residência.
- Por outras razões legais. Por exemplo, para garantir a aplicação dos nossos termos de uso ou para proteger direitos, privacidade, segurança ou propriedade, das organizações que compõem o ACOLHE ou de outros.

Nos casos listados acima, todos os terceiros com quem Dados Pessoais forem compartilhados deverão utilizá-los de maneira consistente e de acordo com os propósitos para os quais foram coletados (ou seja, aqueles com que você consentiu previamente) e de acordo com o determinado neste termo e todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis.

5.7. Segurança dos Dados Pessoais. Os Dados Pessoais coletados são mantidos em sigilo, com controle estrito de acesso, mediante mecanismos de autenticação. O ACOLHE e os Operadores citados acima adotam medidas de segurança, técnicas e administrativas, para manter em segurança todos os dados que armazenamos.

Apesar da adoção de tais medidas de segurança, ao se inscrever no ACOLHE, você entende e concorda que não há garantias de que as informações não poderão ser acessadas, divulgadas, alteradas ou destruídas por violação de qualquer uma das proteções físicas, técnicas ou administrativas.

O ACOLHE se compromete a imediatamente informar você, através do email informado no ato da sua inscrição, em caso de ocorrência ou mera suspeita de um Incidente ou violação, dano, perda, destruição, alteração ilegais ou não autorizados de Dados Pessoais. Exemplos de Incidentes podem ser furto, roubo ou invasão de dispositivos eletrônicos em que constavam Dados Pessoais.

5.8. Exercício de Direitos. O ACOLHE oferece diversas opções do que você pode fazer com seus Dados Pessoais coletados, tratados e armazenados, incluindo sua exclusão e/ou correção. Especificamente, você pode solicitar:

- O acesso, alteração, atualização, correção ou exclusão da totalidade ou de parte de seus Dados Pessoais coletados pelo ACOLHE.
- A interrupção ou limitação do uso de todos ou alguns de seus Dados Pessoais.
- Uma cópia dos Dados Pessoais não-sensíveis que forneceu, em um formato legível, em meio eletrônico.

Caso opte pela exclusão dos seus Dados Pessoais ou a limitação no uso de determinados Dados Pessoais antes da realização do *match*, não será possível dar continuidade à sua participação no ACOLHE. Você pode fazer as solicitações listadas acima entrando em contato com nosso DPO, no formulário disponível em <https://allout.org/pt/fale-com-gente>, selecionando o assunto *Meus dados pessoais*, e estes pedidos serão considerados de acordo com as leis aplicáveis.

5.9. Revisões a estas políticas. Caso o ACOLHE modifique os termos desta cláusula, tais alterações serão publicadas de forma visível em nosso site. Esta Política é válida a partir da data indicada no campo 'Atualizada

em', no início deste documento. Caso você tenha quaisquer questões a respeito desta cláusula, por favor, entre em contato com nosso DPO, no formulário disponível em <https://allout.org/pt/fale-com-gente>, selecionando o assunto *Meus dados pessoais*.

5.10. Contato. O ACOLHE nomeou Leandro Ramos, Diretor Regional na América Latina da All Out, como DPO. Você pode entrar em contato com o DPO no formulário disponível em <https://allout.org/pt/fale-com-gente>, selecionando o assunto *Meus dados pessoais*.

6. PROTEÇÃO DOS DADOS DE PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA

6.1 Ao participar do ACOLHE, a ATENDIDA terá acesso a dados pessoais da VOLUNTÁRIA que a atenderá, especificamente o nome e sobrenome, número de WhatsApp e número de registro junto ao Conselho Regional de Psicologia (CRP). A ATENDIDA se compromete a não divulgar ou repassar esses dados a terceiros, bem como tomar todas as medidas necessárias para manter a confidencialidade dos mesmos.

7. ACEITE

7.1. A ATENDIDA declara e reconhece que entende perfeitamente o sentido e o alcance de todas as cláusulas e condições convencionadas no presente TERMO, obrigando-se a cumpri-las fielmente em atenção aos princípios da boa-fé e lealdade, abstendo-se de invocar, no futuro, ressalvas, oposições ou exceções que impliquem em modificação das convenções ora celebradas ou que pretendam interpretá-las de forma diversa daquela literalmente convencionada. A ATENDIDA confirma que, ao concordar com o presente TERMO, declara e reconhece sua validade, para todos os fins, de forma que, uma vez dado o aceite, o TERMO produzirá todos os seus efeitos de direito.