



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRO.USOST-CH.001 – Página 1/4	
Título do Documento	ATENDIMENTO PSICOLÓGICO AO TRABALHADOR	Emissão: 02/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	02/09/2023

1. AUTORES

- Ana Paula Torres do Nascimento

2. SUMÁRIO

1. AUTORES	1
3. SIGLAS	1
4. OBJETIVOS	1
5. JUSTIFICATIVAS	1
6. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	2
6.1. Critérios de Inclusão	2
6.2. Critérios de Exclusão	2
7. CRITÉRIOS DE USO DO SERVIÇO	2
8. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES	3
9. FLUXOGRAMAS	3
10. REFERÊNCIAS	4
11. HISTÓRICO DE REVISÃO	4

3. SIGLAS

CH-UFC - Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará (Hospital Universitário Walter Cantídio e Maternidade Escola Assis Chateaubriand)

CRP – Conselho Regional de Psicologia

PSP - Primeiros Socorros Psicológicos

OMS - Organização Mundial de Saúde

USOST - Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalhador

TICs - Tecnologia da Informação e da Comunicação

4. OBJETIVOS

- Oferecer acolhimento às demandas emergenciais dos trabalhadores;
- Amenizar o sofrimento e potencializar recursos próprios do trabalhador(a);
- Reduzir danos mentais oferecendo suporte imediato;
- Possibilitar o desenvolvimento de estratégias de autocuidado e psicoeducação;
- Fortalecer o vínculo entre o trabalhador(a) e a instituição por meio do apoio incondicional.

5. JUSTIFICATIVAS

Desde o início da Pandemia, a OMS (2020) recomendou que as instituições desenvolvessem programas de suporte ao trabalhador(a) de linha frente. No CH-UFC foi iniciada uma série de medidas de apoio ao trabalhador(a), dentre elas, o atendimento psicológico.

Nessa perspectiva, a psicologia da saúde do trabalhador(a), atua em aspectos de cuidado com a saúde dos mesmos, transformando processos de trabalho e suas particularidades. Essa realidade nos aponta na direção da eliminação de riscos que podem ocasionar danos à saúde do

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRO.USOST-CH.001 – Página 2/4	
Título do Documento	ATENDIMENTO PSICOLÓGICO AO TRABALHADOR	Emissão: 02/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	02/09/2023

trabalhador(a).

O trabalhador(a) da saúde é extremamente requisitado em suas rotinas de trabalho e torna-se imprescindível desenvolver estratégias protetivas para cuidar da saúde mental deste. O espaço de escuta e acolhimento é uma intervenção de promoção da saúde, que visa a prevenção de agravos mentais e a promoção da qualidade de vida no trabalho.

A psicologia possui expertise para a escuta atenta e acolhedora direcionada ao sujeito dando suporte individual e emocional. Essa peculiaridade da psicologia é uma ferramenta imprescindível para uma das atuações no ambiente de trabalho.

Deste ponto de vista, a principal atenção no atendimento está em acolher tensões e preocupações causadas pela situação atual de grande desgaste do trabalhador da saúde, promovendo maior segurança e sentimento de conexão social. Focalizando o olhar sobre questões práticas e sinais de ansiedade, tristeza profunda ou tensão excessiva, passíveis de atendimento psicológico (VAZQUEZ, 2020).

Ao oferecer suporte à crise situacional que pode ocorrer rotineiramente na vida de qualquer indivíduo, o psicólogo se volta a gestão dos fatores psicossociais relacionados ao trabalho, de forma a promover saúde, prevenir o adoecimento e contribuir para que o trabalho seja um espaço de realização das pessoas em condições favoráveis.

O objetivo do atendimento psicológico nesse contexto, ao trabalhador, não visa mudança na estrutura de personalidade ou insight (mesmo que este possa ocorrer), mas um direcionamento para o sujeito que está em sofrimento com a finalidade de promover aprendizagem e ajustamento em contextos, como o emocional, profissional e social (COMIN, 2015).

6. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

6.1. Critérios de Inclusão

Estar em atividade profissional dentro do CH-UFC. Independente do vínculo com a instituição.

6.2. Critérios de Exclusão

Não estar em atividade no CH-UFC.

7. CRITÉRIOS DE USO DO SERVIÇO

- 7.1. O atendimento psicológico no trabalho não tem característica de acompanhamento psicológico sistemático;
- 7.2. Os atendimentos serão realizados dois dias na semana em apenas um turno, de acordo com a disponibilidade de sala;
- 7.3. O tempo oferecido será de 50 (cinquenta) minutos, em média, por trabalhador(a). Podendo ser flexibilizado ou até mesmo marcado um novo horário em outro momento;
- 7.4. Cada trabalhador(a) poderá solicitar o serviço até 3 vezes no mês, mas este número poderá ser flexibilizado caso a psicóloga responsável pela escuta considere necessário;
- 7.5. As sugestões realizadas pela psicóloga serão meramente indicativas, ficando sob responsabilidade do trabalhador(a) buscar ou não o apoio necessário.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRO.USOST-CH.001 – Página 3/4	
Título do Documento	ATENDIMENTO PSICOLÓGICO AO TRABALHADOR	Emissão: 02/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	02/09/2023

8. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES

Dentre as atribuições da psicologia organizacional na Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalhador -USOST inclui o atendimento psicológico, cuja intervenção é de acolhimento e apoio psicossocial ao trabalhador(a), promovendo saúde mental.

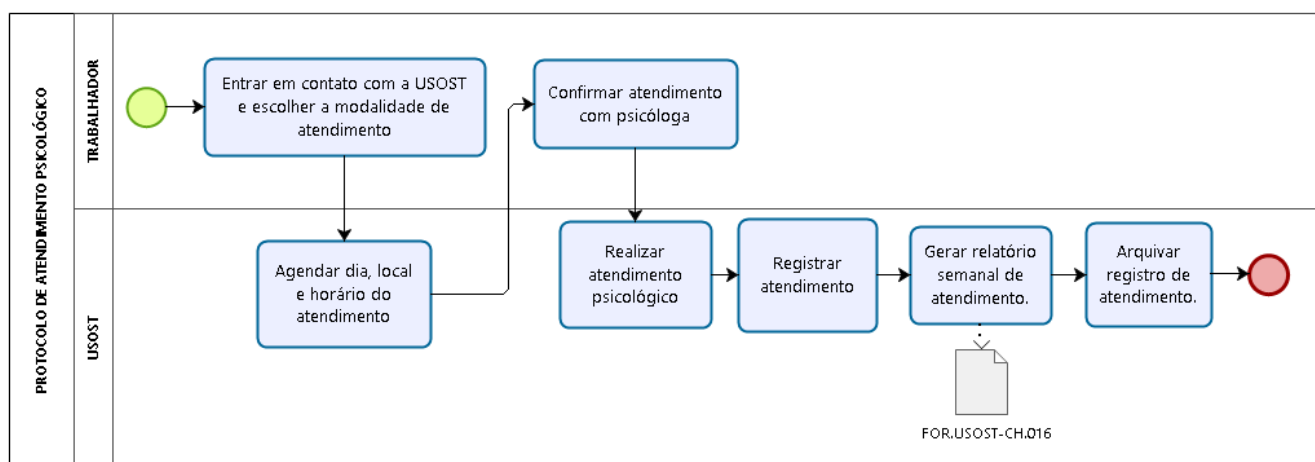
O psicólogo para o pleno exercício de suas atribuições, deve estar registrado e com a situação regular junto ao CRP. Que por meio de inscrição autoriza o atendimento online e presencial ao profissional. Durante o atual cenário de Pandemia, foi regulamentado o atendimento psicológico prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) e a simplificação dos critérios de análise pelo CRP.

Os cuidados éticos são descritos no início de cada atendimento, garantindo a confidencialidade e o sigilo do mesmo. É necessário estabelecer as regras de convívio no atendimento, para o PSP, o foco é na segurança emocional na relação com os atendidos, sempre trazendo ao ponto as questões que impactam no manejo da situação decorrente da demanda (OPAS, 2015).

É atribuição da psicóloga promover a escuta ativa de situações e preocupações trazidas pelo trabalhador(a) no qual estejam impactando seu contexto de vida, seja no âmbito pessoal ou profissional. A partir da escuta, lança-se mão de recursos que promovam o enfrentamento e o manejo das adversidades decorrentes da situação conflitiva.

No atendimento deve-se estabelecer uma conexão humana, empatia e relações de pertencimento. Com a possibilidade do vínculo criar um espaço de confiança e facilitar a expressão emocional, a comunicação e liberação de sentimentos. É utilizado ainda a psicoeducação e a orientação para a identificação de sintomas de estresse e outros agravos fortalecendo a saúde mental e promovendo o autocuidado.

O acompanhamento psicológico não tem intenção de intervir em aspectos emocionais profundos, busca apenas restabelecer o equilíbrio e caso haja necessidade de aprofundar conteúdos é feito encaminhamentos psicoterápicos para clínicas especializadas.

9. FLUXOGRAMAS



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRO.USOST-CH.001 – Página 4/4	
Título do Documento	ATENDIMENTO PSICOLÓGICO AO TRABALHADOR	Emissão: 02/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	02/09/2023

10. REFERÊNCIAS

1. COMIN, Fabio Scorsolini. Aconselhamento psicológico: práticas e pesquisas nos contextos nacional e internacional. Fortaleza, 2015.
2. Herrer, M. C. (2020). Cuidados do cuidador frente ao Covid-19 (I): riscos emocionais dos trabalhadores da área da saúde. Tradução autorizada: Psicóloga Ana Luisa Poersch – Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Disponível em: www.humanizandoloscuidadosintensivos.com
3. Vazquez, A.C.S (organizadora) (2020). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19 / um guia com diretrizes práticas [recurso eletrônico] / organizadora Ana Cláudia Souza Vazquez. – Porto Alegre : Ed. da UFCSPA. Recurso online (170 p.) Modo de acesso <http://www.ufcspa.edu.br/index.php/editora/obraspublicadas> ISBN 978-65-87950-17-4
4. Vazquez, A.C.S; Silva, L. F. G. (2020) . Protocolo de atendimento psicológico a profissionais de saúde. Porto Alegre : Ed. da UFCSPA. Pg 86-96.
5. OMS (2020) Guia com cuidados para a saúde mental durante pandemia da COVID 19. <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707792>.
6. OPAS (2015). Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF.
7. RESOLUÇÃO Nº 11, DE 11 DE MAIO DE 2018. Assunto: Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. Internet: <http://crp11.org.br/legislacao.asp> . Acesso em 19/07/2021.

11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO

REVISÃO
-