



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES  
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1° ao 3° andares - Bairro Asa Sul  
Brasília-DF, CEP 70308-200  
(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

**Procedimentos - SEI nº 1/2024/CDP/DGP-EBSEH**

Brasília, data da assinatura eletrônica.

PROCEDIMENTO/ROTINA	POP.DGP. 011	
Orientação sobre o Acolhimento Psicológico vinculado ao Projeto Acolhe Ebserh	Emissão: data da assinatura	Versão: 01
	Próxima revisão: conforme necessidade	

**1. OBJETIVO**

Orientar sobre o acolhimento psicológico no âmbito do Projeto Acolhe Ebserh para a escuta qualificada dos trabalhadores por profissional de psicologia.

**2. SIGLAS E DEFINIÇÕES**

I - Área de Saúde Ocupacional - Serviço de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, na Administração Central, e Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, nos HUF;

II - HUF - Hospital Universitário Federal.

**3. SISTEMAS**

I - Ferramenta de agendamento de compromissos Calendly, vinculada ao Office365, ou outra funcionalidade já utilizada pelo HUF;

II - Forms Office.

**4. CAMPOS DE APLICAÇÃO**

O presente Procedimento Operacional Padrão aplica-se às necessidades de escuta qualificada e empática aos trabalhadores, criando um ambiente seguro e confortável para poder explorar seus sentimentos e experiências em momentos pontuais e de angústia. O acolhimento será feito pelo profissional de psicologia, que deverá garantir que as sessões sejam baseadas nas regras de sigilo, no Código de Ética que rege a profissão e no Código de Ética da Ebserh.

**5. RESPONSABILIDADES**

**5.1. Do trabalhador**

I - Escolher o horário e o dia disponível na agenda do psicólogo responsável pelo acolhimento divulgado pela área de comunicação local;

- II - Comparecer pontualmente ao local designado para o acolhimento no dia agendado ou, se o atendimento for realizado on-line, acessar o link de atendimentos disponibilizado via e-mail;
- III - Comunicar ao psicólogo responsável caso haja a necessidade de remarcação do atendimento, considerando a disponibilidade de agenda;
- IV - Respeitar o limite de até oito solicitações de serviço por ano, podendo tal limite ser flexibilizado conforme avaliação do profissional;
- V - Informar à chefia sobre o encontro, sem a obrigação de solicitar autorização;
- VI - Trazer demandas livres de acordo com sua necessidade.

### 5.2. **Do profissional de psicologia vinculado ao projeto**

- I - Disponibilizar os horários e o dia de atendimento na plataforma de agendamento;
- II - Realizar cadastro prévio na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia - CRP, conforme a Resolução Nº 4, de 26 de Março de 2020 do Conselho Federal de Psicologia, nos casos de atendimentos on-line;
- III - Atentar-se à notificação sistematizada que chegará em seu e-mail institucional, nos casos de agendamentos feitos pela ferramenta de agendamento de compromissos Calendly, vinculada ao Office365;
- IV - Comparecer pontualmente ao local disponibilizado para o acolhimento;
- V - Registrar as sessões em prontuário individual, garantindo total confidencialidade;
- VI - Preencher informações sobre o atendimento no Microsoft Forms de Registro de Atendimento ([link](#)), respeitado o sigilo profissional, independente do comparecimento do trabalhador;
- VII - Nos casos de falta, cientificar o trabalhador de que a remarcação dependerá da disponibilidade de agenda do psicólogo;
- VIII - Disponibilizar uma hora de atendimento, por trabalhador, podendo esse tempo ser flexibilizado, em caso de necessidade;
- IX - No caso de necessidade de reagendamento pelo psicólogo por motivo de afastamento ou de força maior, enviar e-mail de cancelamento do agendamento e, somente após o envio do e-mail, bloquear a agenda na plataforma de agendamento.

### 5.3. **Da área de comunicação local**

- I - Apoiar na divulgação da agenda de atendimentos.

## 6. **DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**

### 6.1. **Atividade 01: Disponibilizar Agenda**

Responsável: Profissional de psicologia vinculado ao projeto.

Atividades:

- I - Disponibilizar os horários e os dias de atendimentos na plataforma de agendamento.

### 6.2. **Atividade 02: Divulgação da agenda e do serviço**

Responsável: Área de comunicação local

Atividades:

- I - Divulgar periodicamente aos trabalhadores do HUF ou da Administração Central a disponibilidade do serviço e agenda dos atendimentos.

### 6.3. **Atividade 03: Agendamento**

Responsável: Trabalhador

Atividades:

- I - Escolher o horário e o dia disponível na agenda do psicólogo responsável pelo acolhimento;
- II - Realizar o agendamento através da plataforma disponibilizada para esse fim no dia respectivo a sua escolha e disponibilidade.

#### 6.4. Atividade 04: Profissional Responsável

Responsáveis: Profissional de psicologia

Atividades:

- I - Atentar-se à notificação sistematizada, contendo dia e horário escolhido pelo trabalhador em seu e-mail institucional, conforme agenda disponibilizada. No caso de necessidade de reagendamento pelo psicólogo por motivo de afastamento ou de força maior, enviar o e-mail de cancelamento do agendamento e somente após o envio do e-mail, bloquear a agenda na plataforma de agendamento.
- II - Comparecer pontualmente ao local disponibilizado para o acolhimento;
- III - Disponibilizar uma hora de atendimento, por trabalhador, podendo ser flexibilizado esse tempo, em caso de necessidade;
- IV - Preencher informações sobre o atendimento no Microsoft Forms de Registro de Atendimento ([link](#)), respeitado o sigilo profissional, independente do comparecimento do trabalhador;
- V - Nos casos de falta, deixar o trabalhador ciente de que a remarcação dependerá da disponibilidade de agenda do psicólogo.

#### 7. INFORMAÇÕES GERAIS

- I - O trabalhador que solicitar o acolhimento psicológico não está obrigado a pedir autorização de seu gestor, mas tão somente informá-lo do encontro.
- II - Se o psicólogo perceber que o trabalhador está em vias de adoecimento psicológico e isso pode extrapolar a proposta de acolhimento, este poderá, mediante anuência do trabalhador, acionar a área de saúde ocupacional, prestando as informações necessárias e garantindo as regras de sigilo,
- III - As demandas a serem apresentadas pelos trabalhadores são livres, a depender da necessidade.
- IV - O profissional de psicologia deverá registrar as sessões em prontuário individual, garantindo total confidencialidade.
- V - Após a primeira sessão, será enviado um [questionário eletrônico](#) ao trabalhador, para devolutiva sobre sessão do acolhimento, para fins de avaliação do projeto conforme anexo I. O sigilo das respostas é garantido e o preenchimento é facultativo.
- VI - As Divisões de Gestão de Pessoas poderão realizar divulgação adicional do projeto e das agendas por meio da opção notícias do Portal do Empregado.

#### 8. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da alteração
01	2024	Elaboração do documento

## 9. REFERÊNCIAS

Aconselhamento psicológico centrado na pessoa. São Paulo: Epu. Acesso em: 20 mar. 2024. , 1987

SCORSOLINI-COMIN, Fabio. Aconselhamento psicológico e psicoterapia: aproximações e distanciamentos. *Contextos Clínic* [online]. 2014, vol.7, n.1, pp. 02-14. ISSN 1983-3482. <http://dx.doi.org/10.4013/ctc.2014.71.01>.

<p style="text-align: center;"><b>Elaboração</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ERICK RODRIGUES DE ARAÚJO</b> Psicólogo Organizacional</p> <p style="text-align: center;"><b>LIZZIANE SANTOS LOBO</b> Chefe do Serviço de Relações de Trabalho</p> <p style="text-align: center;"><b>ELOÁ TODARELLI JUNQUEIRA</b> Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoal</p>
<p style="text-align: center;"><b>Aprovação</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LUCIANA DE GOUVÊA VIANA</b> Diretora de Gestão de Pessoas</p>



Documento assinado eletronicamente por **Luciana de Gouvea Viana, Diretor(a)**, em 28/05/2024, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eloa Todarelli Junqueira, Coordenador(a)**, em 28/05/2024, às 15:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lizziane Santos Lobo, Chefe de Serviço**, em 28/05/2024, às 15:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Erick Rodrigues de Araújo, Psicólogo(a)**, em 28/05/2024, às 15:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **39162378** e o código CRC **DAB07D9D**.

Referência: Processo nº 23477.010541/2024-21 SEI nº 39162378