

Ato - SEI Nº 70, de 17 de abril de 2026

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	POP.DGP.105	
Acolhimento Interventivo	Emissão: data da assinatura	Versão: 01
	Próxima Revisão: conforme necessidade	

1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer atividades voltadas à escuta qualificada e intervenção coletiva, em situações específicas de sofrimento psíquico relacionado ao contexto laboral.

2. ANEXO

- 2.1. Anexo I - Roteiro de Atendimento
- 2.2. Anexo II - Relatório de Intervenção

3. DEFINIÇÕES

3.1. Acolhimento interventivo: estratégia de escuta qualificada por equipe psicossocial direcionada a(os) trabalhadores(as) que apresentem sinais de sofrimento psíquico relacionado às condições, às relações ou à organização do trabalho.

3.2. Equipe psicossocial: profissionais com atuação na área da saúde mental e bem-estar, com foco nas interações entre aspectos psicológicos, sociais e ambientais na vida das pessoas, como por exemplo, assistentes sociais, psicólogos(as) e médicos(as) psiquiatras, dentre outros.

3.3. Sofrimento psíquico: experiência subjetiva de dor, angústia, desconforto ou mal-estar emocional que impacta o funcionamento mental e psicológico de uma pessoa, tendo como pano de fundo as condições ou dinâmicas do ambiente laboral. Decorre de perturbações nas esferas emocional, cognitiva ou relacional, frequentemente associadas às exigências, pressões e relações vivenciadas no contexto de trabalho.

4. CAMPO DE APLICAÇÃO

4.1. Este POP aplica-se às equipes psicossociais das áreas de gestão de pessoas.

5. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

5.1. Atividade 1: Solicitação de acolhimento interventivo

Responsável: Empregado(a), gestor(a) imediato(a) ou equipe de saúde da Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho

Atividades:

5.1.1. Solicitar à equipe psicossocial, pessoalmente, por telefone, e-mail institucional, plataforma Teams ou Processo SEI (sigiloso) o acolhimento a um grupo de empregados(as) ou o(a) empregado(a) e gestor(a) com indícios de sofrimento psíquico ou riscos psicossociais.

5.2. Atividade 2: Acolhimento Interventivo

Responsável: Equipe psicossocial da área de gestão de pessoas

Atividades:

5.2.1. Dar ciência aos(às) empregados(as), oferecendo e esclarecendo o procedimento de acolhimento interventivo.

5.2.2. Em caso de aceitação, agendar o comparecimento presencial ou a visita ao ambiente de trabalho, conforme análise do caso.

5.2.3. Realizar escuta qualificada seguindo o Roteiro de Atendimento, conforme Anexo I.

5.2.4. Em caso de indícios de assédio, verificar se há interesse do(a) empregado(a) em registrar denúncia junto à Ouvidoria.

5.2.5. Emitir relatório de intervenção, conforme Anexo II, com informações específicas referentes ao ambiente de trabalho, lotação, situação abordada, empregados(as) e/ou gestores(as) que participaram da intervenção, e acordo final realizado, respeitando as regras de sigilo profissional.

5.2.6. Registrar os procedimentos e documentações em Processo SEI sigiloso, credenciado aos(às) empregados(as) e à equipe psicossocial.

5.2.7. Arquivar o relatório de intervenção no prontuário dos(as) empregados(as) atendidos(as).

5.3. **Atividade 3: Monitoramento**

Responsável: Equipe psicossocial da área de gestão de pessoas

Atividades:

5.3.1. Entrar em contato com os(as) empregados(as) após 15 e 30 dias do acolhimento, a fim de realizar o acompanhamento sistemático da resolução do conflito.

5.3.2. Sugerir possíveis ações e orientações psicossociais, conforme o caso e necessidade de acompanhamento.

6. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

6.1. Todo o fluxo de atendimento e procedimentos decorrentes do acolhimento interventivo observará a ética e o sigilo profissional.

6.2. A implementação do acolhimento interventivo nos Hospitais Universitários Federais ficará sob responsabilidade da Divisão de Gestão de Pessoas.

6.3. A implementação do acolhimento interventivo na Administração Central ficará sob gestão da Coordenação-Geral de Bem-estar do Trabalhador, com participação da Coordenação-Geral de Relações de Trabalho.

7. **HISTÓRICO DE REVISÃO**

Versão	Data	Descrição da alteração
01	06/2026	Elaboração do documento

Elaboração ERICK RODRIGUES DE ARAUJO Psicólogo Organizacional e do Trabalho da Coordenação-Geral de Bem-estar do Trabalhador
Revisão HOSAIAS ALVES DOS PRAZERES SILVA Coordenador-Geral de Bem-estar do Trabalhador PEDRO HENRIQUE DOS SANTOS GALENO Coordenador-Geral de Relações de Trabalho
Validação ELOÁ TODARELLI JUNQUEIRA Gerente-Executiva de Desenvolvimento de Pessoas
Aprovação LUCIANA DE GOUVÊA VIANA Diretora de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **Luciana de Gouvea Viana, Diretor(a)**, em 17/06/2026, às 19:09, 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 18/06/2026, às 11:29, 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 **Hosaiás Alves Dos Prazeres Silva, Coordenador(a) Geral**, em 18/06/2026, às 12:22, 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) Organizacional e do Trabalho**, em 18/06/2026, às 12:27, 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 **Pedro Henrique dos Santos Galeno, Coordenador(a) Geral**, em 18/06/2026, às 17:50, 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, informando o código verificador **60071854** e o código CRC **BE96A6EB**.

Referência: Processo nº 23477.012036/2026-82 SEI nº 60071854

ANEXO III –

Ref.: POP -

ORIENTAÇÕES INICIAIS AOS INTERVENTORES

Este roteiro sugere os passos para realização da intervenção psicossocial das equipes. Antes da intervenção, é essencial que os interventores tomem ciência da sequência e estejam preparados para ajustes no decorrer do processo. Em alguns passos, existem perguntas que devem ser feitas às partes, para verificar se elas compreenderam as orientações gerais.

1. APRESENTAÇÃO

Apresentação nominal e profissional dos interventores às partes, indicando expressamente o objetivo do Acolhimento Interventivo.

2. OBJETIVOS DA INTERVENÇÃO

2.1. Informações iniciais

- I. Este procedimento deverá ser regido pela comunicação empática, motivo pelo qual a função primordial será manter o relacionamento saudável entre as partes.
- II. Para que se possa atender aos interesses mútuos, visa-se o trabalho conjunto com respeito, cordialidade e boa vontade para findar-se qualquer situação conflituosa de forma amistosa e positiva.
- III. Após esclarecimento dos objetivos, é importante informar que a intervenção é um ato espontâneo, e por isso as partes possuem a liberdade de pedir para encerrá-la a qualquer momento. Se, porventura, no decorrer da atividade, algum dos participantes sentir-se desconfortável, deverá ser garantida a possibilidade de manifestação.

3. ORIENTAÇÕES DE CONDUTAS

3.1. Perguntas diretas às partes

Posso contar com vocês para juntos buscarmos a solução? Posso contar que trabalharemos juntos para esse fim?

- I. É importante indicar que tudo o que for dito é sigiloso e está protegido pelo princípio da confidencialidade. Razão pela qual não é permitido gravar a sessão, sendo responsabilidade de todos(as) os(as) participantes manter as regras de sigilo.
- II. O que for redigido no relatório final deverá ser de comum acordo e ciência de todos(as) os(as) participantes.

III. Perguntar se há alguma dúvida ou se compreenderam adequadamente.

3.2. Manejos das partes

Ao iniciar as exposições das falas, pedimos a gentileza de não interromper, aguardando o momento de fala.

I. Sinalizar sobre o cuidado de não interromper a fala do(a) outro(a).

4. FINALIZAÇÃO DA PARTE INTRODUTÓRIA

Finalizadas as explicações e sanadas as dúvidas, conduz-se a intervenção propriamente dita, conforme estabelecida no POP de referência.

ANEXO III –

Ref.: POP -

Número do processo:
Data:
Local:

1. IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES

a. Reclamante(s)

Nome:	
Matrícula:	Telefone:
Lotação:	E-mail:

Nome:	
Matrícula:	Telefone:
Lotação:	E-mail:

Nome:	
Matrícula:	Telefone:
Lotação:	E-mail:

b. Reclamado(a)(s)

Nome:	
Matrícula:	Telefone:
Lotação:	E-mail:

Nome:	
Matrícula:	Telefone:
Lotação:	E-mail:

Reclamado(a)

Reclamado(a)

Reclamado(a)

Interventor(a)

Interventor(a)

Interventor(a)