Caderno Técnico

6

ESCUTA SUSP

GUIAS OPERACIONAIS E DE AMBIENTAÇÃO

# • Guia de Ambientação
# • Guia de Acesso à Plataforma

# PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO - Escuta Susp

Organização dos

# Cadernos Técnicos

**Volume 6 de 6**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Caderno Técnico 1 | Fundamentos e Estrutura de Atendimento | Protocolo 1 | Diretrizes Gerais para a Prática da Psicoterapia on-line |
| | | Protocolo 2 | Identificação de Alterações do Estado Mental em Profissionais da Segurança Pública no Contexto de Porte de Arma de Fogo |
| Caderno Técnico 2 | Atenção Psicológica (Serviço I) | Protocolo 3 | Serviço I - Avaliação on-line para o Profissional de Segurança Pública |
| | | Protocolo 4 | Serviço I – Aconselhamento Psicológico on-line – Abordagem Cognitivo-Comportamental |
| | | Protocolo 5 | Serviço I - Aconselhamento Psicológico on-line - Abordagem Fenomenológico-Existencial |
| Caderno Técnico 3 | Atenção Psicoterapêutica (Serviço II) | Protocolo 6 | Serviço II – Psicoterapia on-line para os Profissionais de Segurança Pública |
| Caderno Técnico 4 | Atenção em Crise (Serviço III) | Protocolo 7 | Serviço III – Intervenção on-line para Estabilização de Crise Suicida em Profissionais de Segurança Pública |
| Caderno Técnico 5 | Atenção Psiquiátrica e Medicamentosa (Serviços IV e V) | Protocolo 8 | Serviço IV - Gerenciamento da Terapia Medicamentosa on-line para Profissionais de Segurança Pública |
| | | Protocolo 9 | Serviço V - Telemedicina em Psiquiátrica para os Profissionais de Segurança Pública |
| **Caderno Técnico 6** | **Guias Operacionais e de Ambientação** | **Guia 1** | **Orientações para Terapeutas do Escuta SUSP** |
| | | **Guia 2** | **Plataforma de Atendimento on-line** |

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Secretaria Nacional de Segurança Pública

# Caderno Técnico 6

## Guias Operacionais e de Ambientação

| | |
|---|---|
| **Guia 1** | **Orientações para Terapeutas do Escuta SUSP** |
| **Guia 2** | **Plataforma de Atendimento on-line** |

**Brasília, DF**
**2026**

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**
Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP
Diretoria do Sistema Único de Segurança Pública – DSUSP
Coordenação-Geral de Valorização Profissional – CGVP
Esplanada dos Ministérios, Bloco “T”, Palacio da Justiça Raymundo Faoro, Anexo II, 5° andar, sala 514. Brasília – DF. CEP 7004-900.

**Reserva de Direitos**
Todos os direitos reservados ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP).
Este protocolo poderá ser revisado, atualizado ou alterado a qualquer tempo, a critério do MJSP.
É permitida a reprodução para fins institucionais, desde que preservada a integridade do documento e indicada a fonte, sendo vedada sua utilização para fins comerciais ou em desacordo com sua finalidade.

616.89
P768 Protocolos de atendimento - guias operacionais de ambientação / organização: Janaína Marcondes de Moura. -- Brasília : Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2026.
68 p. - (Caderno técnico ; 6)

Conteúdo: Guia 1: Orientações para terapeutas do Escuta SUSP / Cirla Busato ... [et al.] - Guia 2: Plataforma de atendimento on-line / Danielle Resende de Pádua.

Projeto Esculta SUSP instituído pela Secretaria Nacional de Segurança Pública em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais e outras universidades federais.

ISBN digital 978-85-5506-112-7
ISBN físico 978-85-5506-113-4

1. Profissional de segurança pública, aspectos da saúde, Brasil - 2. Saúde mental, Brasil - 3. Psicoterapia on-line I. Moura, Janaína Marcondes de. II. Busato, Cirla. III. Pádua, Danielle Resende de. IV. Brasil. Secretaria Nacional de Segurança Pública. V. Título.

CDD

*Este Caderno OU Guia foi formatado com base nas normas da APA – American Psychological Association (7ª edição), com adaptações para documentos técnicos institucionais.*

# Caderno Técnico 6

## Guias Operacionais e de Ambientação

Este caderno reúne os instrumentos de apoio operacional e de ambientação destinados aos terapeutas e profissionais que atuam no Escuta SUSP, oferecendo subsídios práticos para a adequada compreensão do funcionamento institucional do projeto e para a utilização segura da plataforma de atendimento.

O Guia de Ambientação apresenta orientações gerais sobre fluxos assistenciais, responsabilidades profissionais, supervisão clínica, protocolos internos e princípios que orientam a atuação terapêutica no âmbito do programa.

Já o Guia da Plataforma de Atendimento on-line contempla as instruções operacionais necessárias para cadastro, agendamento, prontuário eletrônico, registro clínico e demais funcionalidades essenciais à execução eficiente e segura dos atendimentos.

Esses instrumentos fortalecem a padronização dos processos, a segurança assistencial e a qualidade da experiência tanto para os profissionais que atuam no projeto quanto para os usuários atendidos.

# Caderno Técnico 6

ESCUTA SUSP

PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

# GUIA AMBIENTAÇÃO 1

Caderno Técnico 6

# Orientações para Terapeutas do Escuta SUSP

## EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE GUIA 1

**Coordenadora-Geral de Valorização Profissional**
Juliana Ribeiro

**Coordenador de Promoção e Proteção de Direitos**
Gustavo de Souza Rocha

**Coordenadora de Saúde e Qualidade de Vida**
Janaína Marcondes de Moura

**Coordenação Técnica do Projeto/SENASP**
Rubia Minuzzi Tschiedel

**Servidora Mobilizada da SENASP**
Cirla Busato

## FICHA TÉCNICA

**Presidente da República**
Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministro da Justiça e Segurança Pública**
Wellington César Lima e Silva

**Secretário Nacional de Segurança Pública**
Francisco Lucas Costa Veloso

**Reitora da UFMG**
Sandra Regina Goulart Almeida

**Diretor Executivo da FUNDEP**
Prof. Jaime Arturo Ramírez

**Diretor do Sistema Único de Segurança Pública**
João Alberto Nogueira Júnior

**Coordenadora-Geral de Valorização Profissional**
Juliana Ribeiro

**Coordenador de Promoção e Proteção de Direitos**
Gustavo de Souza Rocha

**Coordenadora de Saúde e Qualidade de Vida**
Janaina Marcondes de Moura

**Coordenação Técnica do Projeto/SENASP**
Rubia Minuzzi Tschiedel

**Coordenação do TED/UFMG**
Maycoln Leôni Martins Teodoro

**Equipe Técnica da SENASP**
Cirla Busato
Cristiano Abirached Junqueira Lopes
João Paulo de Medeiros
Iranilto Sales de Almeida
Laura Lucia Maximo
Rúbia Minuzzi Tschiedel
Thiago Machado de Araújo

**Organização e Projeto Gráfico**
Janaina Marcondes de Moura

# LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|---|---|
| **ISP** | Instituições de Segurança Pública |
| **MJSP** | Ministério da Justiça e Segurança Pública |
| **PNSPDS** | Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social |
| **PSP** | Profissionais de Segurança Pública |
| **SENASP** | Secretaria Nacional de Segurança Pública |
| **SUSP** | Sistema Único de Segurança Pública |
| **TED** | Termo de Execução Descentralizada |
| **UFMG** | Universidade Federal de Minas Gerais |

# SUMÁRIO


1. APRESENTAÇÃO - PROJETO ESCUTA SUSP ..... 12
   1.1 Especialização dos Serviços e Protocolos de Atendimento ..... 13
   1.2 Fluxo dos Serviços Oferecidos ..... 14
   1.3 Qualificação da Atuação Clínica como Eixo Estruturante da Política ..... 14

2. AMBIENTAÇÃO PARA TERAPEUTAS DO ESCUTA SUSP - METODOLOGIA SUGERIDA ..... 16
   2.1 Introdução ..... 16
   2.2 Justificativa ..... 17

3. OBJETIVOS DA AMBIENTAÇÃO ..... 19

4. METODOLOGIA PROPOSTA - ORGANIZAÇÃO EM DIMENSÕES ..... 20
   Dimensão 1 – Apresentação do Projeto Escuta SUSP - Alinhamento Institucional ..... 20
   Dimensão 2 – Fundamentos da Psicologia Aplicada e Panorama Institucional da Segurança Pública ..... 21
   Dimensão 3 – Vivências, Dinâmicas Institucionais e Sensibilização Psicossocial ..... 22
   Dimensão 4 – Saúde Mental, Pesquisas e Capacitação Técnico-Operacional ..... 23
   Dimensão 5 – Ambiental: Vivências nas Unidades de Segurança Pública ..... 24

5. CONCLUSÃO ..... 26

REFERÊNCIAS ..... 27

ANEXOS ..... 28

# 1. APRESENTAÇÃO
## PROJETO ESCUTA SUSP

O contexto de trabalho dos profissionais de segurança pública é marcado por desafios intensos e permanentes, inerentes à natureza da atividade e à própria cultura institucional, refletindo-se em elevados índices de sofrimento psíquico, adoecimento mental e suicídio.

A exposição contínua à violência, o estresse ocupacional crônico, a sobrecarga emocional, as jornadas extensas e a elevada exigência funcional impactam diretamente a saúde, a qualidade de vida e o desempenho profissional desses servidores, tornando indispensável a implementação de ações concretas e estruturadas de cuidado e proteção institucional.

Nesse cenário, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), instituiu o Projeto Escuta SUSP como estratégia nacional de promoção da saúde mental e atenção psicológica especializada aos Profissionais de Segurança Pública (PSP).

O Escuta SUSP integra a implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), no âmbito do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), e materializa as diretrizes do Programa Nacional de Qualidade de Vida para Profissionais de Segurança Pública – Pró-Vida, consolidando a valorização do profissional como eixo estruturante para o fortalecimento das instituições de segurança pública.

Desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e outras Universidades Federais, o projeto estrutura-se como um dispositivo institucional de cuidado, fundamentado em protocolos clínicos baseados em evidências científicas e orientado por princípios éticos, técnicos e humanizados.

Seu principal instrumento de alcance é o teleatendimento, modalidade que garante acesso remoto, seguro e confidencial aos serviços de atenção em saúde mental, ampliando a cobertura territorial das ações e permitindo o atendimento de profissionais lotados em regiões remotas ou submetidos a escalas de plantão, jornadas extensas e deslocamentos frequentes.

A plataforma exclusiva do Escuta SUSP integra inscrição, agendamento, prontuário eletrônico, acompanhamento clínico e atendimento multiprofissional, contemplando serviços de psicologia, psiquiatria e gerenciamento da terapia medicamentosa.

Além de viabilizar o acesso qualificado ao cuidado, essa estrutura contribui para a produção de dados estratégicos essenciais ao monitoramento, à avaliação e ao aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas de qualidade de vida e saúde mental no âmbito da segurança pública.

O projeto organiza-se em serviços escalonados, definidos conforme a complexidade da demanda e a especialidade necessária, cabendo aos terapeutas a identificação inicial, a condução clínica e os encaminhamentos aos demais serviços, sempre com base nos protocolos técnicos e na supervisão clínica especializada.

Mais do que uma ação assistencial, o Escuta SUSP representa o fortalecimento de uma política pública permanente de valorização, proteção e cuidado integral aos profissionais de segurança pública, reconhecendo que cuidar de quem protege a sociedade é condição essencial para o fortalecimento das instituições e para a efetividade da segurança pública no país.

## 1.1 Especialização dos Serviços e Protocolos de Atendimento

Com o objetivo de assegurar um cuidado técnico qualificado, o Projeto Escuta SUSP desenvolveu um conjunto de Protocolos Especializados que orientam cada etapa do atendimento on-line. Esses instrumentos padronizam os procedimentos, ampliam a segurança técnica das intervenções e contribuem para a qualidade e a uniformidade dos serviços prestados, constituindo a base operacional do Manual do Projeto Escuta SUSP.

**Escuta SUSP: Caderno de Protocolos de Atendimento**

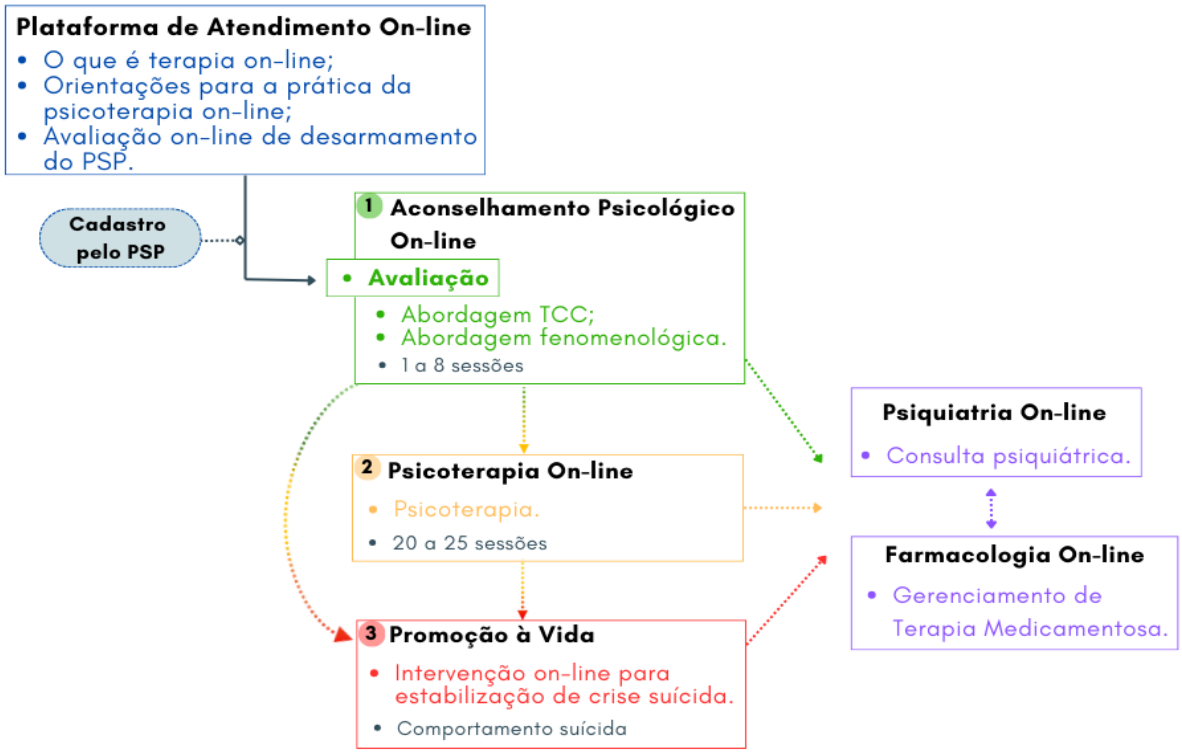
***Referencial Técnico - Promoção de Saúde Mental e Atenção Psicológica aos Profissionais de Segurança Pública***

| | | | |
|---|---|---|---|
| Caderno Técnico 1 | Fundamentos e Estrutura de Atendimento | Protocolo 1 | Diretrizes Gerais para a Prática da Psicoterapia on-line |
| | | Protocolo 2 | Identificação de Alterações do Estado Mental em Profissionais da Segurança Pública no Contexto de Porte de Arma de Fogo |
| Caderno Técnico 2 | Atenção Psicológica (Serviço I) | Protocolo 3 | Serviço I - Avaliação Psicológica on-line para o Profissional de Segurança Pública |
| | | Protocolo 4 | Serviço I – Aconselhamento Psicológico on-line – Abordagem Cognitivo-Comportamental |
| | | Protocolo 5 | Serviço I - Aconselhamento Psicológico on-line - Abordagem Fenomenológico-Existencial |
| Caderno Técnico 3 | Atenção Psicoterapêutica (Serviço II) | Protocolo 6 | Serviço II – Psicoterapia on-line para os Profissionais de Segurança Pública |
| Caderno Técnico 4 | Atenção em Crise (Serviço III) | Protocolo 7 | Serviço III – Intervenção on-line para Estabilização de Crise Suicida em Profissionais de Segurança Pública |
| Caderno Técnico 5 | Atenção Psiquiátrica e Medicamentosa (Serviços IV e V) | Protocolo 8 | Serviço IV - Gerenciamento da Terapia Medicamentosa on-line para Profissionais de Segurança Pública |
| | | Protocolo 9 | Serviço V - Telemedicina em Psiquiátrica para os Profissionais de Segurança Pública |
| Caderno Técnico 6 | Guias Operacionais e de Ambientação | Guia 1 | Orientações para Terapeutas do Escuta SUSP |
| | | Guia 2 | Plataforma de Atendimento on-line |

## 1.2 Fluxo dos Serviços Oferecidos

O fluxo dos serviços do Projeto Escuta SUSP orienta a organização e a condução dos atendimentos, servindo como referência prática para a atuação dos profissionais envolvidos. Ele explicita as etapas do cuidado, os pontos de tomada de decisão e os critérios de encaminhamento, assegurando que cada atendimento seja realizado de forma ordenada, segura e alinhada aos protocolos do projeto. O uso do fluxo favorece a padronização dos procedimentos, a continuidade do cuidado e a articulação entre os diferentes níveis de atenção, contribuindo para uma atuação clínica mais consistente e para a efetividade das ações desenvolvidas no âmbito do Escuta SUSP.

**FLUXO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS**




## 1.3 Qualificação da Atuação Clínica como Eixo Estruturante da Política

A execução do projeto é sustentada pela formação e supervisão clínica continuada dos profissionais responsáveis pelos atendimentos, assegurando qualidade técnica, padronização metodológica e aderência às diretrizes nacionais. Esses profissionais desempenham papel central na implementação

da política, ao atuar diretamente sobre dimensões sensíveis do sofrimento psíquico dos profissionais de segurança pública.

O Escuta SUSP adota, ainda, um modelo de governança colaborativa e interfederativa, envolvendo o MJSP, as Unidades Federativas e as universidades parceiras, em consonância com os princípios de cooperação e integração previstos no SUSP. Essa articulação fortalece as capacidades institucionais, respeita as diversidades regionais e amplia a efetividade das ações do Pró-Vida no território nacional.

Com esse conjunto de ações, o Projeto Escuta SUSP se consolida como uma política pública inovadora e sensível às demandas do setor, comprometida com a valorização da vida, a promoção do cuidado e a humanização das práticas em segurança pública. A proposta reafirma o compromisso do Estado brasileiro com o bem-estar de seus profissionais, reconhecendo que o cuidado com a saúde mental é também um investimento na segurança e na justiça social.

Diante da complexidade do campo da segurança pública e do papel estratégico atribuído aos profissionais que atuam diretamente no cuidado psicossocial, torna-se fundamental que a capacitação oferecida no âmbito do Projeto Escuta SUSP esteja ancorada em conhecimento aplicado, sensível às realidades institucionais e orientado para a prática. A efetividade da política depende não apenas da oferta dos serviços, mas da preparação qualificada daqueles que os executam, de modo que possam compreender o contexto de trabalho dos profissionais atendidos, articular fundamentos teóricos e técnicos à experiência concreta e atuar de forma ética, contextualizada e alinhada às diretrizes do projeto. É nesse sentido que se apresenta a proposta da ***Metodologia de Ambientação para Terapeutas do Escuta SUSP***, concebida como estratégia formativa estruturante, voltada a subsidiar a atuação clínica e a fortalecer a implementação qualificada da política pública.

# 2. AMBIENTAÇÃO PARA TERAPEUTAS DO ESCUTA SUSP - METODOLOGIA SUGERIDA

## 2.1 Introdução

A Metodologia Sugerida de Ambientação para Terapeutas do Projeto Escuta SUSP integra o conjunto de ações estruturantes do Projeto, em articulação com os Protocolos de Atendimento em Saúde Mental, desenvolvidos a partir de pesquisas que fundamentam a oferta dos serviços. Seu objetivo é consolidar um referencial metodológico e estratégico para a padronização da primeira etapa de capacitação dos terapeutas que atuam no atendimento aos profissionais de segurança pública.

A Ambientação qualificada, parte da premissa de que a atuação junto aos Profissionais de Segurança Pública (PSP) exige ampliação específica do repertório técnico dos terapeutas, considerando as particularidades da cultura organizacional das Instituições de Segurança Pública (ISP) e os contextos de trabalho marcados por exposição à violência, risco e situações de vulnerabilidade. Nesse sentido, busca-se oferecer conhecimentos sobre o campo da segurança pública e o mundo do trabalho, contemplando as diferentes instituições, funções, cargos e atividades desempenhadas.

Reconhece-se, ainda, que as vivências dos PSP produzem impactos singulares sobre a saúde mental, demandando manejos clínicos diferenciados quando comparados à população não policial. A Metodologia Sugerida para essa Ambientação orienta, portanto, uma escuta qualificada, ética e contextualizada, fundamentada em informações teóricas, práticas e ambientais relativas à realidade desses profissionais.

Este documento sistematiza o método e os conteúdos centrais da ambientação, consolidando-se como referência técnica para a formação dos terapeutas do Escuta SUSP, para a qualificação contínua das ações do projeto e, potencialmente, para a estruturação de outras iniciativas institucionais de cuidado em saúde mental voltadas à segurança pública.

## 2.2 Justificativa

Os profissionais da segurança pública estão cotidianamente expostos a situações de risco, violência, estresse crônico e elevada sobrecarga emocional, fatores que impactam diretamente sua saúde mental, seu desempenho profissional e sua qualidade de vida. Essas condições, associadas a culturas organizacionais marcadas por hierarquia rígida, alta exigência de produtividade e estigmas relacionados ao cuidado em saúde mental, demandam estratégias específicas e qualificadas de atenção psicossocial.

A Ambientação para Terapeutas do Escuta SUSP constitui, portanto, um elemento estruturante do projeto, ao assegurar que terapeutas, supervisores e coordenadores disponham de domínio técnico, sensibilidade clínica e conhecimento institucional compatíveis com a complexidade das demandas atendidas. Trata-se de um processo de ampliação de repertório profissional, voltado a alinhar práticas clínicas, protocolos operacionais e compreensão do contexto de trabalho dos profissionais de segurança pública.

### 2.2.1 Importância da preparação das equipes e papel dos terapeutas

A capacitação das equipes é condição indispensável para a qualidade, a segurança e a efetividade dos atendimentos ofertados pelo Escuta SUSP. Antes do início das atividades, terapeutas, supervisores e coordenadores devem estar devidamente familiarizados com os fundamentos do projeto e com os fluxos operacionais que orientam sua execução, incluindo:

- as especificidades do trabalho e as particularidades de cada instituição atendida;
- o funcionamento institucional dos órgãos de segurança pública participantes;
- o uso e a gestão da plataforma de atendimento;
- os protocolos clínicos e operacionais do projeto;
- a identificação, avaliação e manejo de casos graves;
- os fluxos de encaminhamento para atendimentos presenciais e a articulação em rede;
- as diretrizes de monitoramento, registro, sigilo e segurança da informação.

> ***Essa preparação qualifica a atuação do terapeuta, integrando o cuidado clínico à articulação da rede de atenção à saúde mental dos profissionais de segurança pública.***

### 2.2.2 Compreensão das dinâmicas do trabalho em Segurança Pública

A compreensão do mundo do trabalho dos PSP é um dos requisitos centrais para a atuação terapêutica no âmbito do Escuta SUSP. A dinâmica dessas atividades é atravessada por elementos como:

- riscos concretos/materiais e simbólicos permanentes;
- exposição recorrente a situações potencialmente traumáticas;
- estruturas hierárquicas e disciplinares rígidas;
- elevada demanda por produtividade e resultados;
- estados constantes de hipervigilância;
- alta carga e intensidade laboral;
- estigmas associados à busca por cuidado em saúde mental;
- relações socioprofissionais frequentemente tensionadas ou conflituosas.

Esses fatores perpassam o sofrimento psíquico e a forma como esses profissionais buscam ou resistem ao cuidado. É por isso que a atuação do terapeuta exige uma escuta sensível, atenta ao contexto institucional e cultural.

> ***A ambientação permite qualificar essa atuação, favorecendo intervenções mais aderentes e alinhadas aos objetivos do projeto.***

# 3. OBJETIVOS DA AMBIENTAÇÃO

A ambientação tem como **objetivo geral** qualificar a atuação dos terapeutas que integrarão o Projeto Escuta SUSP, por meio da articulação entre fundamentos teóricos, compreensão institucional e treinamento prático, de modo a assegurar atendimentos éticos, contextualizados e alinhados às diretrizes do projeto.

Como **objetivos específicos**, a ambientação busca:

- discutir os fundamentos da psicologia aplicada ao campo da segurança pública, considerando as especificidades do trabalho policial e seus efeitos psicossociais;
- apresentar o panorama institucional da segurança pública no Brasil, destacando suas estruturas, dinâmicas organizacionais e impactos sobre a saúde mental dos profissionais;
- sensibilizar os terapeutas para as desigualdades, hierarquias, violências institucionais e relações de poder que atravessam o cotidiano do trabalho policial e influenciam os processos de sofrimento e adoecimento;
- capacitar os terapeutas para o uso dos protocolos do projeto, com ênfase na escuta qualificada, no acolhimento e na condução de atendimentos psicoterapêuticos em modalidade on-line.

# 4. METODOLOGIA PROPOSTA - ORGANIZAÇÃO EM DIMENSÕES

A metodologia da Ambientação de Terapeutas do Projeto Escuta SUSP foi concebida para promover uma formação progressiva e integrada, articulando alinhamento institucional, fundamentação teórica, sensibilização psicossocial e capacitação técnico-operacional e vivências contextualizadas. Considera-se que a qualificação da atuação terapêutica no campo da segurança pública exige não apenas domínio técnico-clínico, mas também compreensão aprofundada do contexto institucional, das dinâmicas de trabalho e das vivências subjetivas dos profissionais atendidos.

Nesse sentido, a metodologia organiza-se em quatro dimensões complementares, que se inter-relacionam ao longo do processo formativo e se materializam por meio de palestras dialogadas, rodas de conversa, mesas de relatos, discussões reflexivas e visitas orientadas em ISP, conforme previsto no projeto pedagógico.

## Dimensão 1 – Apresentação do Projeto Escuta SUSP - Alinhamento Institucional

### Finalidade

Promover o alinhamento institucional dos participantes, apresentando o Projeto Escuta SUSP, suas diretrizes, metas e relevância estratégica no âmbito das políticas públicas de segurança e saúde mental, bem como o papel dos terapeutas na promoção da saúde e na valorização profissional dos trabalhadores da segurança pública.

### Descrição

Essa dimensão corresponde ao momento inicial da ambientação e tem caráter introdutório e mobilizador. São apresentados os objetivos do projeto, sua abrangência nacional, o público atendido e a articulação com iniciativas institucionais voltadas à saúde mental. Busca-se contextualizar os participantes sobre a importância do Escuta SUSP como estratégia de

cuidado, prevenção do adoecimento e produção de informações qualificadas, fortalecendo o engajamento e a compreensão do sentido institucional da atuação terapêutica.

### Conteúdos contemplados:

- Abertura institucional e apresentação do Projeto Escuta SUSP;
- Objetivos, público-alvo e abrangência nacional do projeto;
- Inserção do Escuta SUSP no âmbito das políticas públicas de segurança e saúde;
- Papel dos terapeutas, supervisores e coordenadores na execução do projeto;
- Importância do projeto para a promoção da saúde mental, prevenção do adoecimento e valorização profissional.

> ***Essa dimensão estabelece as bases para o engajamento dos participantes e para a compreensão do sentido institucional e social da atuação terapêutica no Escuta SUSP.***

## Dimensão 2 – Fundamentos da Psicologia Aplicada e Panorama Institucional da Segurança Pública

### Finalidade

Oferecer aos terapeutas uma base teórica e institucional sobre a segurança pública no Brasil e os fundamentos da psicologia aplicada a esse campo, possibilitando a compreensão dos impactos das políticas, estruturas organizacionais e modelos institucionais sobre a saúde mental dos profissionais.

### Descrição

Essa dimensão é desenvolvida por meio de palestras expositivas dialogadas e tem como foco a apresentação do panorama da segurança pública no Brasil, das missões institucionais, das estruturas civis e militares e dos desafios organizacionais enfrentados pelas instituições. Aborda-se o

papel da psicologia na segurança pública, os efeitos do trabalho na saúde mental e os elementos constitutivos da identidade profissional dos servidores, criando bases conceituais para uma atuação clínica contextualizada.

### Conteúdos contemplados:

- Psicologia aplicada ao campo da segurança pública;
- Panorama da segurança pública no Brasil e seus desafios contemporâneos;
- Segurança pública como serviço público;
- Organização institucional e seus desafios;
- Estrutura e funcionamento das instituições civis e militares;
- Elementos constitutivos do profissional de segurança pública.

> ***Essa dimensão fundamenta teoricamente a atuação dos terapeutas, ampliando a capacidade de leitura contextual das queixas apresentadas nos atendimentos.***

## Dimensão 3 – Vivências, Dinâmicas Institucionais e Sensibilização Psicossocial

### Finalidade

Sensibilizar os terapeutas para as dinâmicas relacionais, hierárquicas e organizacionais do trabalho em segurança pública, bem como para as desigualdades, violências institucionais e impactos subjetivos que atravessam o cotidiano profissional.

### Descrição

Essa dimensão é desenvolvida prioritariamente por meio de rodas de conversa, mesas de relatos e painéis de troca de experiências. Os conteúdos contemplam relatos do cotidiano de trabalho, satisfações e desafios da atividade, conflitos decorrentes da hierarquia, dinâmicas da violência, impactos na vida pessoal e familiar, bem como questões relacionadas a assédios, desigualdades de gênero e racismo. A metodologia favorece a

escuta qualificada, a reflexão coletiva e a ampliação da sensibilidade clínica para os processos de sofrimento psíquico vivenciados pelos profissionais de segurança pública.

### Conteúdos contemplados:

- Relatos do cotidiano de trabalho: satisfações, desafios e incidentes críticos;
- Conflitos e impactos da hierarquia nas instituições de segurança pública;
- Dinâmica da violência: letalidade e vitimização policial;
- Impactos do trabalho na vida pessoal e familiar;
- Questões de assédio, desigualdade de gênero e racismo;
- Troca de experiências entre profissionais da psicologia na segurança pública.

> ***Essa dimensão é desenvolvida por meio de atividades dialogadas, criando espaços seguros de escuta e reflexão, fundamentais para ampliar a sensibilidade clínica e a leitura contextual dos processos de sofrimento psíquico.***

## Dimensão 4 – Saúde Mental, Pesquisas e Capacitação Técnico-Operacional

### Finalidade

Qualificar tecnicamente os terapeutas para a atuação no Projeto Escuta SUSP, articulando evidências científicas, pesquisas institucionais e protocolos clínicos à prática da escuta qualificada, do acolhimento e da psicoterapia on-line.

### Descrição

Nessa dimensão são abordados estudos e pesquisas sobre saúde mental dos profissionais de segurança pública, incluindo a Pesquisa Nacional sobre Valorização do Profissional de Segurança Pública, o enfrentamento ao suicídio

e os desafios na produção de dados. Também são apresentados os protocolos clínicos do Escuta SUSP, fluxos de atendimento, princípios éticos e estratégias de manejo de casos, consolidando a preparação técnico-operacional dos terapeutas para a atuação no projeto.

### Conteúdos contemplados:

- Estudos e pesquisas sobre saúde mental dos profissionais de segurança pública;
- Pesquisa Nacional sobre Valorização do Profissional de Segurança Pública;
- Enfrentamento ao suicídio na segurança pública;
- Desafios na produção e análise de dados em saúde mental;
- Rede Pró-Vida como estratégia de promoção da saúde e integração institucional;
- Protocolos clínicos do Projeto Escuta SUSP;
- Reflexões sobre gestão institucional e seus impactos no cuidado.

> ***Essa dimensão consolida o processo teórico-formativo, preparando os terapeutas para uma atuação ética, técnica e alinhada às diretrizes do projeto, integrando teoria, vivência e prática clínica.***

## Dimensão 5 – Ambiental: Vivências nas Unidades de Segurança Pública

### Finalidade

Ampliar a compreensão dos terapeutas sobre o contexto real de trabalho dos profissionais de segurança pública, por meio do contato direto com os ambientes institucionais e as condições concretas em que as atividades são desenvolvidas.

### Descrição

A Dimensão Ambiental é desenvolvida por meio de visitas orientadas às unidades das Instituições de Segurança Pública, acompanhadas por equipes

da SENASP e representantes das instituições locais. A proposta prevê a visita a unidades como delegacias, batalhões e companhias, institutos periciais e unidades prisionais. Essas vivências permitem que os terapeutas observem os ambientes físicos, compreendam dinâmicas de trabalho, interajam com servidores em atividade e percebam aspectos subjetivos associados ao espaço laboral. Ao final de cada visita, realiza-se um momento de reflexão conjunta para discutir percepções, dúvidas e implicações clínicas, integrando a experiência às demais dimensões da ambientação.

A inclusão da Dimensão Ambiental fortalece a proposta metodológica ao ampliar o processo de ambientação para além da escuta mediada por relatos e conteúdos teóricos, incorporando a observação direta dos contextos de trabalho. Dessa forma, contribui para ampliar o repertório clínico dos terapeutas e aprofundar a compreensão das condições objetivas e subjetivas que atravessam o sofrimento psíquico dos profissionais de segurança pública.

Essa proposta pedagógica visa integrar a experiência vivenciada às dimensões teórica, prática e técnico-operacional da ambientação, contribuindo para a qualificação da escuta terapêutica e para a construção de intervenções mais contextualizadas e aderentes às realidades institucionais.

> ***Ao aproximar o terapeuta do território real de trabalho, a Dimensão Ambiental transforma a observação em compreensão clínica e a experiência em cuidado mais qualificado.***

# 5. CONCLUSÃO

A Ambientação em Segurança Pública apresentada constitui uma etapa fundamental para a qualificação do atendimento prestado aos profissionais das instituições que compõem o Sistema Único de Segurança Pública.

Ao proporcionar uma compreensão ampliada das dinâmicas que marcam o cotidiano desses trabalhadores, essa ambientação busca oferecer subsídios concretos para uma escuta técnica, sensível e alinhada às especificidades do campo da segurança pública.

A familiarização com as distintas normas de conduta, com a organização institucional civil, militar e penal, com os desafios estruturais e com o funcionamento das diferentes carreiras permite aos terapeutas reconhecerem os múltiplos fatores que impactam a saúde mental desses profissionais, desde as pressões operacionais até as dimensões simbólicas, subjetivas e relacionais as atividades específicas.

Ao mesmo tempo, conhecer os elementos motivadores do trabalho e a complexidade das trajetórias profissionais possibilita que a escuta seja orientada não apenas para o sofrimento, mas também para os recursos internos e coletivos que sustentam esses trabalhadores em seu exercício cotidiano.

A metodologia proposta, organizada em dimensões, estrutura a ambientação de forma coerente e progressiva, favorecendo a articulação entre compreensão institucional, fundamentação conceitual e desenvolvimento da prática terapêutica. Essa organização contribui para qualificar a atuação dos terapeutas no âmbito do Projeto Escuta SUSP, ao sustentar uma escuta mais contextualizada e alinhada às diretrizes do projeto. Trata-se, portanto, de uma proposta metodológica que oferece consistência ao processo formativo e fortalece a efetividade das ações de cuidado em saúde mental direcionadas aos profissionais de segurança pública.

Reafirma-se, ainda, a possibilidade de ser esta Metodologia Sugerida utilizada em qualquer ação de promoção de saúde mental pelas ISP, no intuito de seu aprimoramento, de modo a tornar o conhecimento produzido acessível a todos e todas que dele necessite, como sendo a concretização do compromisso da SENASP com a valorização dos Profissionais de Segurança Pública e com a democratização do acesso ao saber.

# REFERÊNCIAS

Conselho Federal de Psicologia. (2020). *Referências técnicas para atuação de psicólogas e psicólogos na política de segurança pública.* Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia.

Brasil. (2018*). Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018. Institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) e a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS*). Diário Oficial da União.

Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2019). *Programa Pró-Vida: diretrizes para a promoção da saúde e valorização dos profissionais de segurança pública*. Brasília, DF: MJSP.

Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Segurança Pública. (s.d.). *Protocolos Técnicos do Projeto Escuta SUSP*. Brasília, DF: SENASP.

Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Segurança Pública. (2024). *Conteúdos do 1º Workshop Online de Capacitação do Projeto Escuta SUSP (realizado em 29 de abril de 2024)*. Brasília, DF: SENASP.

***Os materiais institucionais citados compõem o referencial técnico-operacional do Projeto Escuta SUSP e subsidiam a elaboração da metodologia de ambientação para terapeutas.***

# ANEXOS

**PROJETO PEDAGÓGIO**

**Ambientação de Terapeutas do Projeto Escuta SUSP**

**1. Identificação**

- **Instituição Responsável:** Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) / Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), em parceria com a UFMG e universidades federais
- **Modalidade:** Ensino remoto (plataforma online)
- **Formato:** Workshop Online
- **Carga Horária Total:** 21 horas / 3 dias período integral
- **Público-Alvo:** Coordenadores, Supervisores e Psicólogos e terapeutas selecionados para atuação no Projeto Escuta SUSP

**2. Justificativa**

Profissionais da segurança pública vivenciam situações de risco, estresse crônico e sobrecarga emocional que afetam diretamente sua saúde mental. O Projeto Escuta SUSP foi desenvolvido para oferecer acolhimento terapêutico remoto, em escala nacional, aliado à produção de dados para subsidiar políticas públicas. A capacitação aqui organizada assegura que os terapeutas tenham domínio técnico, sensibilidade clínica e conhecimento institucional necessário para desempenhar essa missão.

## 3. Objetivos

### Geral

Capacitar terapeutas para atuação no Projeto Escuta SUSP, com base em protocolos técnicos e éticos, visando o atendimento remoto qualificado a profissionais da segurança pública.

### Específicos

- Discutir fundamentos da psicologia aplicada à segurança pública.
- Apresentar o panorama institucional da segurança no Brasil e seus impactos na saúde mental.
- Sensibilizar sobre desigualdades, hierarquia e violências que atravessam o trabalho policial.
- Apresentar aos terapeutas os protocolos de escuta qualificada, acolhimento e psicoterapia on-line e os demais que forem produzidos.

## 4. Conteúdo Programático – tópicos abordados

**COMPREENDENDO O CONTEXTO DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

1. Abertura institucional e apresentação do Projeto Escuta SUSP.
2. Psicologia na Segurança Pública.
3. Panorama da Segurança Pública no Brasil.
4. Segurança como serviço público – roda de conversa.
5. Organização institucional e seus desafios.
6. Estrutura e funcionamento da Polícia Civil.
7. Estrutura e funcionamento da Polícia Militar.
8. Conflitos e impactos da hierarquia nas ISP – roda de conversa.
9. Elementos para compreender o Profissional de Segurança Pública.
10. Relatos do cotidiano de trabalho – as satisfações e os desafios diários.
11. Dinâmica da violência presente no trabalho: letalidade e vitimização policial.
12. Impactos na vida pessoal ocasionados pelo trabalho – roda de conversa.
13. A Rede Pró-Vida como instrumento de promoção da saúde e da integração das ISP.
14. Troca de experiências entre os profissionais de psicologia na Segurança Pública.
15. Relatos de experiências vivenciadas - desafios na atividade – roda de conversa.

**ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE SAUDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

16. Pesquisa Nacional Sobre Valorização do Profissional de Segurança Pública.
17. Enfrentamento ao suicídio na Segurança Pública.
18. Saúde Mental e Segurança Pública: desafios na obtenção de dados.
19. Relatos de experiências vivenciadas em pesquisas com Profissionais de Segurança Pública – roda de conversa.

**REFLEXÕES SOBRE DESAFIOS VIGENTES**

20. A Gestão Institucional e seus impactos no cotidiano do trabalho.
21. Um olhar sobre os Assédios e os profissionais da segurança pública.
22. Desigualdade de Gênero e racismo vivenciados pelos profissionais da segurança pública.
23. Relatos de experiências vivenciadas – assédios e preconceito – roda de conversa.

## 5. Metodologia

- Palestras expositivas dialogadas.
- Rodas de conversa com partilha de experiências.
- Discussões reflexivas sobre casos institucionais.
- Mediação de especialistas e gestores públicos.

## 6. Recursos Didáticos

- Plataforma de videoconferência, apresentações digitais e cartilhas de apoio.
- Protocolos clínicos do Projeto Escuta SUSP.
- Equipe docente composta por pesquisadores, gestores e profissionais de segurança.
- Suporte técnico de TI para transmissão e interação.

**7. Avaliação – princípios norteadores para serem considerados e observados ao longo do treinamento**

- **Avaliação de reação**: quão bem os terapeutas receberam e gostaram do treinamento?
- **Aprendizado**: quais contextos, fatos e entendimento das realidades das ISP foram compreendidos?
- **Comportamento**: quais foram as mudanças no comportamento dos terapeutas influenciadas pelo treinamento?
- **Resultados**: quais foram os resultados tangíveis do treinamento em termos de redução de conflitos, melhoria da qualidade de relacionamento e serviços a serem oferecidos, entre outros fatores que impactam diretamente no resultado positivo do Projeto Escuta Susp?

**8. Cronograma Detalhado - Ambientação para Terapeutas do Projeto Escuta SUSP**

**1º dia - Workshop "Escuta SUSP"**

**Dimensão 1 – Alinhamento Institucional e Apresentação do Projeto Escuta SUSP**

**Dimensão 2 – Fundamentos da Psicologia Aplicada e Panorama Institucional da Segurança Pública**

**COMPREENDENDO O CONTEXTO DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 08h30<br>09h15 | Abertura e Apresentação do Projeto "Escuta SUSP" | Apresentação | | Apresentar o projeto e suas metas; contextualizar os participantes sobre a importância do projeto na promoção da saúde e valorização profissional | Expositiva e contextualização | Projetor, telão, microfone | Observação da participação inicial e interação |
| 09h15<br>10h00 | Psicologia na Segurança Pública | Palestra | | Discutir o papel da psicologia na segurança pública; sensibilizar sobre saúde mental, bem-estar e suporte psicológico para profissionais de segurança | Expositiva, com tempo para perguntas | Projetor, slides, microfone | Perguntas e interação dos participantes |

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10h00<br>11h00 | Panorama da Segurança Pública no Brasil | Palestra | | Apresentar dados e tendências da segurança pública no país; promover compreensão sobre desafios e políticas de segurança | Expositiva, análise de dados | Projetor, slides, microfone | Perguntas e reflexão final |
| 11h00<br>12h00 | Roda de Conversas: Segurança como Serviço Público | Roda de Conversa | | Promover debate sobre a segurança pública como serviço; compartilhar experiências práticas; estimular reflexões sobre integração, valorização e direitos dos profissionais de segurança | Discussão orientada, mediação do facilitador | Espaço para roda de conversa, microfone | Participação ativa, registro das contribuições |
| 13h00<br>14h00 | Organização Institucional e seus Desafios | Apresentação | | Apresentar a estrutura das instituições de segurança pública; discutir desafios institucionais e a importância da organização para a eficiência dos serviços | Expositiva | Projetor, slides, microfone | Interação e perguntas |
| 14h00<br>15h00 | Organização Institucional Civil | Palestra | | Detalhar a organização civil das instituições de segurança; esclarecer funções, competências e articulação entre órgãos | Expositiva, análise de casos | Projetor, slides, microfone | Perguntas e discussões |
| 15h00<br>16h00 | Organização Institucional Militar | Palestra | | Apresentar a estrutura militar nas instituições de segurança; analisar hierarquia, responsabilidades e integração com o sistema de segurança público | Expositiva, exemplos práticos | Projetor, slides, microfone | Participação em debate, perguntas |
| 16h00<br>17h00 | Roda de Conversas: Conflitos e Impactos da Estrutura Hierárquica nas Instituições de Segurança Pública | Roda de Conversa | | Discutir conflitos decorrentes da estrutura hierárquica; compartilhar experiências e estratégias para minimizar impactos na rotina e na integração das equipes | Discussão orientada, mediação do facilitador | Espaço para roda de conversa, microfone | Participação ativa, registro das contribuições |

## 2º dia - Workshop "Escuta SUSP"

### Dimensão 3 – Vivências, Dinâmicas Institucionais e Sensibilização Psicossocial

**COMPREENDENDO O CONTEXTO DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 09h00<br>09h45 | Elementos para Compreender o Profissional de Segurança Pública | Palestra | | Analisar o perfil e os fatores sociais, institucionais e culturais que moldam o profissional de segurança pública; estimular visão crítica sobre a formação e atuação desses profissionais. | Expositiva, com espaço para perguntas | Projetor, slides, microfone | Perguntas e debate ao final |
| 09h45<br>10h30 | Relatos do Cotidiano de Trabalho – Satisfações e Desafios Diários | Mesa de Relatos / Painel | | Compartilhar vivências de diferentes áreas da segurança pública; refletir sobre desafios, conquistas e estratégias de enfrentamento no dia a dia profissional. | Apresentaçõ es breves e debate aberto | Microfone, espaço para painel | Participação e qualidade das contribuições |
| 10h30<br>11h30 | Dinâmica da Violência Presente no Trabalho: Letalidade e Vitimização Policial | Palestra | | Discutir a violência no contexto de trabalho das forças de segurança; compreender riscos, fatores de letalidade e medidas de prevenção à vitimização policial. | Expositiva, análise de dados e estudos de caso | Projetor, slides, microfone | Perguntas, reflexões e anotações |
| 11h30<br>12h30 | Roda de Conversas: Impactos na Vida Pessoal Ocasionados pelo Trabalho | Roda de Conversa | | Debater os efeitos do trabalho na vida pessoal e familiar dos profissionais de segurança; identificar estratégias de apoio psicológico e social. | Discussão orientada, mediação do facilitador | Espaço para roda de conversa, microfone | Participação ativa, registro das contribuições |
| 14h00<br>14h30 | A Rede Pró-Vida como Instrumento de Promoção da Saúde e da Integração das Instituições | Apresent ação | | Apresentar a Rede Pró-Vida como estratégia de promoção da saúde física e mental dos profissionais de segurança; evidenciar práticas de integração institucional. | Expositiva com espaço para perguntas | Projetor, slides, microfone | Perguntas e interação com os participantes |

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14h30<br>16h00 | Troca de Experiências entre os Profissionais de Psicologia na Segurança Pública | Painel / Mesa de Relatos | | Compartilhar práticas, desafios e estratégias de atuação da psicologia dentro da segurança pública; fortalecer a rede de apoio entre profissionais da área. | Relatos de experiência, debate mediado | Microfone, espaço para painel | Registro de contribuições, participação ativa |
| 16h00<br>17h00 | Roda de Conversas: Relatos de Experiências Vivenciadas – Desafios na Atividade | Roda de Conversa | | Promover troca de experiências vividas em campo, destacando dificuldades e soluções encontradas; estimular empatia e integração entre diferentes forças de segurança. | Discussão orientada, mediação do facilitador | Espaço em círculo, microfone | Participação e registro das contribuições |

## 3º dia - Workshop "Escuta SUSP"

## Dimensão 4 – Saúde Mental, Pesquisas e Capacitação Técnico-Operacional

**ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 09h00<br>09h45 | Pesquisa Nacional Sobre Valorização do Profissional de Segurança Pública | Apresentação | | Apresentar resultados da pesquisa nacional, destacando aspectos de valorização e bem-estar dos profissionais de segurança pública. | Expositiva, com apresentação de dados e debate | Projetor, slides, microfone | Participação em perguntas e discussão |
| 09h45<br>10h30 | Enfrentamento ao Suicídio na Segurança Pública | Palestra | | Sensibilizar para a prevenção do suicídio entre profissionais de segurança; apresentar estratégias e protocolos de enfrentamento. | Expositiva, estudo de casos | Projetor, slides, microfone | Perguntas, interação do público |

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10h30<br>11h30 | Saúde Mental e Segurança Pública: Desafios na Obtenção de Dados | Palestra | | Discutir dificuldades e lacunas na coleta de dados sobre saúde mental; estimular reflexão sobre metodologias de pesquisa. | Expositiva, debate orientado | Projetor, slides, microfone | Registro de comentários e perguntas |
| 11h30<br>12h30 | Roda de Conversas: Relatos de Experiências Vivenciadas em Pesquisas com Profissionais de Segurança Pública | Roda de Conversa | | Compartilhar experiências de campo em pesquisas; discutir desafios éticos, metodológicos e impactos nos participantes. | Discussão mediada, participação ativa | Espaço em círculo, microfone | Engajamento e contribuições dos participantes |

## Dimensão 3 – Vivências, Dinâmicas Institucionais e Sensibilização Psicossocial

**REFLEXÕES SOBRE DESAFIOS VIGENTES**

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14h00<br>15h00 | A Gestão Institucional e seus Impactos no Cotidiano do Trabalho | Palestra | | Refletir sobre como decisões e práticas de gestão influenciam o ambiente de trabalho e a saúde dos profissionais. | Expositiva, com exemplos práticos | Projetor, slides, microfone | Perguntas e debate |
| 15h00<br>16h00 | Um Olhar sobre os Assédios e os Profissionais da Segurança Pública | Palestra | | Abordar os diferentes tipos de assédio (moral, sexual, institucional) e suas consequências; discutir formas de prevenção e enfrentamento. | Expositiva, análise de casos | Projetor, slides, microfone | Interação e perguntas |
| 16h00<br>17h00 | Desigualdade de Gênero e Racismo Vivenciados pelos Profissionais de Segurança Pública | Palestra | | Discutir como desigualdade de gênero e racismo impactam a vida e a carreira dos profissionais de segurança; promover consciência e políticas de equidade. | Expositiva, debate | Projetor, slides, microfone | Reflexões e perguntas do público |

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Palestrante / Facilitador(es) | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17h00<br>18h00 | Roda de Conversas: Relatos de Experiências Vivenciadas – Assédios e Preconceito | Roda de Conversa | | Promover um espaço seguro de escuta e troca de experiências sobre assédio e preconceito; estimular estratégias de apoio e enfrentamento. | Discussão orientada, mediação do facilitador | Espaço em círculo, microfone | Participação e registro das contribuições |

**Dimensão 5 – Ambiental: Vivências nas Unidades de Segurança Pública**

**VISITA ORIENTADA - PRESENCIAL**

| Horário | Atividade / Tema | Tipo de Atividade | Objetivos Pedagógicos | Metodologia | Recursos Necessários | Avaliação |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A definir | Visita orientada às Unidades de Segurança Pública (delegacias, batalhões/companhias, institutos periciais, unidades prisionais) | Visita técnica orientada | Ampliar a compreensão dos terapeutas sobre o contexto real de trabalho dos profissionais de segurança pública; possibilitar a observação direta dos ambientes institucionais, das condições de trabalho e das dinâmicas operacionais | Visita acompanhada por equipes da SENASP e representantes das instituições locais, com observação guiada dos espaços, rotinas e fluxos de trabalho | Autorização institucional, transporte (quando presencial), equipe de acompanhamento, EPIs quando necessários | Observação da participação, registro de impressões e envolvimento dos participantes |
| A definir | Momento de reflexão conjunta pós-visita | Roda de conversa / Discussão reflexiva | Integrar as observações realizadas às implicações clínicas da atuação terapêutica; promover leitura contextualizada das demandas e articulação com as demais dimensões da ambientação | Discussão mediada entre terapeutas, equipe da SENASP e representantes institucionais, com estímulo à troca de percepções, dúvidas e aprendizados | Espaço para roda de conversa, microfone (se necessário), registro das contribuições | Participação ativa, qualidade das reflexões e articulação com a prática clínica |

***Os materiais institucionais citados compõem o referencial técnico-operacional do Projeto Escuta SUSP e subsidiam a elaboração da metodologia de Ambientação para Terapeutas.***

ESCUTA SUSP

PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

# GUIA OPERACIONAL 2

Caderno Técnico 6

# Plataforma de Atendimento on-line

## EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE GUIA 2

**Coordenação geral do projeto**
Prof. Dr. Maycoln L. Martins Teodoro (UFMG)

**Autores**
Danielle Resende de Pádua
Maria Cristina da Paixão
Breno Max Horta Melo
Caio Vani Siqueira
Paulo Rodrigues Gomes
Profa. Dra. Clara Rodrigues Alves de Oliveira
Prof. Dr. Antonio Luiz Pinho Ribeiro

## FICHA TÉCNICA

**Presidente da República**
Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministro da Justiça e Segurança Pública**
Wellington César Lima e Silva

**Secretário Nacional de Segurança Pública**
Francisco Lucas Costa Veloso

**Reitora da UFMG**
Sandra Regina Goulart Almeida

**Diretor Executivo da FUNDEP**
Prof. Jaime Arturo Ramírez

**Diretor do Sistema Único de Segurança Pública**
João Alberto Nogueira Júnior

**Coordenadora-Geral de Valorização Profissional**
Juliana Ribeiro

**Coordenador de Promoção e Proteção de Direitos**
Gustavo de Souza Rocha

**Coordenadora de Saúde e Qualidade de Vida**
Janaina Marcondes de Moura

**Coordenação Técnica do Projeto/SENASP**
Rubia Minuzzi Tschiedel

**Coordenação do TED/UFMG**
Maycoln Leôni Martins Teodoro

**Coordenadores CTS/HC-UFMG**
Antonio Luiz Pinho Ribeiro
Maria Cristina da Paixão

**Responsável Técnica CTS/HC-UFMG**
Clara Rodrigues Alves de Oliveira

**Equipe de Pesquisa**
*Cristiane Faiad de Moura (UnB)*
*Darlindo Ferreira Lima (UFPE)*
*Helian Nunes de Oliveira (UFMG)*
*Juliana Alvares Teodoro (UFMG)*
*Katie Moraes de Almondes (UFRN)*
*Luciana Almeida Santos (UFMG)*
*Luciene O. Rocha Lopes (UFMG)*
*Marcela Mansur-Alves (UFMG)*
*Paulo Eduardo R A Evangelista (UFMG)*
*Sérgio Eduardo S Oliveira (UnB)*
*Yone de Almeida Nascimento (UFMG)*
*Zenith Nara Costa Delabrida (UFS)*

*Pesquisadores*
Ana Clara Oliveira de Aguiar
Ana Gabriela Nunes da Silva Melo
Ana Letícia Senobio dos Santos
Ana Ludmila Santos Plauska
Brena Thaísa Q. Melo
Carolina Sousa Azulay
Francisco Guilherme Lima Macedo
Gustavo Salgueiro Rocha
Isaak Felipe de Araújo Sales
Isabela Ferreira Coelho
Isabella Ferreira Pinheiro
Júlia Eduarda V de Almeida
Júlia Salles Menezes
Lara Letícia Pinto Barbosa
Lara Luíza Cerávolo Rabelo
Lídia Figueiredo dos Santos
Lívia Calijorne Rolim
Lucas Jardim de Sena Pereira
Marcos Arthur R A Macedo
Mateus Guimarães Nobre
Matheus Felipe G Camargo
Mônica M. Oliveira Melo
Patrícia de Cássia C Campos
Pedro Henrique Francisco de Assis
Rafael Ferreira Simões
Renan Rodrigues da Silva Saraiva
Tayanne de Araujo Lobão
Thecia Karen Murta Miranda
Zaida Clara Teixeira Lopes

**Equipe TI**
Breno Max Horta Melo
Danielle Resende de Pádua
Paulo Rodrigues Gomes

**Equipe Técnica da SENASP**
Cirla Busato
Cristiano Abirached Junqueira Lopes
João Paulo de Medeiros
Iranilto Sales de Almeida
Laura Lucia Maximo
Thiago Machado de Araújo

**Analista de projetos da FUNDEP**
Fernanda Gonçalves de Araujo

**Organização e Projeto Gráfico**
Janaína Marcondes de Moura

# LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|---|---|
| **CTS HC-UFMG** | Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais |
| **Ebserh** | Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares |
| **FAQ** | *Frequently Asked Questions* (Perguntas Frequentes) |
| **LGPD** | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| **OMS** | Organização Mundial da Saúde |
| **RNDS** | Rede Nacional de Dados em Saúde |
| **RTMG** | Rede de Telessaúde de Minas Gerais |
| **SEIDIGI/MS** | Secretaria de Informação e Saúde Digital do Ministério da Saúde |
| **SGTES** | Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde |
| **SUS** | Sistema Único de Saúde |
| **SUSP** | Sistema Único de Segurança Pública |
| **TIC** | Tecnologias da Informação e Comunicação |
| **UFMG** | Universidade Federal de Minas Gerais |

# SUMÁRIO


1. INTRODUÇÃO ..... 42
   Contextualização ..... 42
   Objetivos do capítulo ..... 42

2. TELESSAÚDE ..... 43
   Histórico e contexto ..... 43
   Serviços e Informações do Brasil ..... 44
   Estrutura e funcionamento da rede ..... 45
   Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da UFMG: estrutura e funcionamento ..... 45

3. O PROJETO ESCUTA SUSP ..... 49
   Concepção e desenvolvimento da plataforma ..... 49
   Levantamento e análise de requisitos ..... 49
   Fluxo geral de funcionamento do sistema ..... 51
   Testes, validação e implantação ..... 52
   Funcionalidades implementadas ..... 53

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 65
   Síntese dos principais pontos ..... 65
   Lições aprendidas ..... 65
   Perspectivas ..... 66

5. REFERÊNCIAS ..... 67

# 1. INTRODUÇÃO

## Contextualização

A Telessaúde, como estratégia inovadora de apoio à atenção à saúde, tem se consolidado como um importante instrumento para qualificação do cuidado e ampliação do acesso a serviços especializados e da resolutividade da atenção à saúde. Nesse contexto, o Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (HC-UFMG) configura-se como uma organização relevante de integração entre pesquisa, assistência, ensino, gestão e inovação tecnológica, articulando-se às diretrizes nacionais de saúde digital e às necessidades concretas dos territórios.

Nesse cenário, insere-se a plataforma Escuta SUSP, uma iniciativa de saúde digital em parceria entre Universidades Federais e o Ministério da Justiça voltada ao atendimento psicoterapêutico de profissionais da segurança pública, desenvolvida a partir da experiência e da capacidade técnico-institucional do Centro de Telessaúde do HC-UFMG. O projeto visa viabilizar o atendimento em saúde mental via telessaúde, com foco na organização de fluxos, no registro e no armazenamento sistemático de dados, em conformidade com o ordenamento jurídico e as diretrizes clínicas vigentes. Ao estruturar o modelo assistencial e oferecer suporte à gestão, a iniciativa reitera a eficácia das soluções digitais em atender demandas complexas do setor público, pautando-se pela ética, segurança e centralidade no usuário.

## Objetivos do capítulo

- Descrever o programa Telessaúde e suas principais atividades.
- Apresentar o desenvolvimento e implantação da plataforma Escuta SUSP.
- Discutir o papel da equipe no processo de concepção tecnológica e operacional.

# 2. TELESSAÚDE

## Histórico e contexto

A transformação digital na saúde constitui um fenômeno global, impulsionado pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), pela ampliação da conectividade e pela necessidade de sistemas de saúde mais eficientes, equitativos e sustentáveis (Schroeder et al., 2021). Organismos internacionais, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), reconhecem a saúde digital como elemento estratégico para o fortalecimento dos sistemas de saúde, destacando seu potencial para ampliar o acesso, melhorar a qualidade do cuidado e apoiar a tomada de decisão clínica e gerencial, especialmente em países de média e baixa renda (WHO, 2020).

No contexto internacional, a telessaúde tem sido amplamente utilizada como instrumento para reorganizar modelos assistenciais, integrar redes de atenção e responder a cenários de escassez de profissionais e desigualdade territorial. A experiência acumulada em diferentes países demonstra que a incorporação dessas tecnologias contribui para a redução de barreiras geográficas, a otimização de recursos e a melhoria dos desfechos em saúde, sobretudo quando integrada a políticas públicas estruturadas (Mahar et al., 2018).

No Brasil, os desafios históricos relacionados ao acesso aos serviços de saúde são fortemente influenciados pela extensão territorial, pelas desigualdades regionais e pela concentração de profissionais especializados nos grandes centros urbanos. Regiões remotas, áreas rurais e municípios de pequeno porte enfrentam dificuldades persistentes para garantir atendimento oportuno e qualificado, o que resulta em encaminhamentos inadequados ou desnecessários, sobrecarga dos serviços de média e alta complexidade, fragmentação do cuidado e desassistência à população (Campos et al., 2009; Silva et al., 2020). Esses desafios estruturais sempre demandaram estratégias inovadoras capazes de fortalecer a atenção à saúde e ampliar a resolutividade nos atendimentos.

Nesse cenário, a telessaúde emerge como uma resposta estratégica para o enfrentamento das iniquidades no acesso à saúde. Desde a criação do Programa Telessaúde Brasil Redes, em 2006, o Sistema Único de Saúde (SUS) tem se destacado como pioneiro na adoção de soluções digitais em larga escala,

utilizando a telessaúde como ferramenta de apoio assistencial, educacional e de gestão (Campos et al., 2009; Silva et al., 2020). Essa iniciativa consolidou-se como um dos eixos estruturantes da transformação digital no SUS, sendo atualmente integrada ao Programa SUS Digital, que visa conectar cidadãos, profissionais e gestores por meio de soluções tecnológicas seguras e interoperáveis alinhadas à Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)(Brasil, 2023).

## Serviços e Informações do Brasil

A relevância da telessaúde para o fortalecimento da saúde está diretamente relacionada à sua capacidade de apoiar a tomada de decisão clínica, qualificar o cuidado prestado e promover maior integração entre os diferentes níveis de atenção. Estudos apontam que a utilização de teleconsultorias, telediagnósticos e teleconsultas contribui para a redução de encaminhamentos evitáveis, a racionalização do uso de recursos e a ampliação do acesso a especialistas, sem comprometer a qualidade da assistência e o atendimento oportuno possibilitando diagnóstico e tratamento precoce (Marcolino et al., 2014).

Além do impacto assistencial, a telessaúde desempenha papel fundamental na formação continuada dos profissionais de saúde. Por meio de ações de tele-educação, o Programa SUS Digital tem contribuído para a atualização técnica e científica das equipes de saúde, promovendo maior segurança clínica e alinhamento às diretrizes do SUS (Brasil, 2023). Essa dimensão educacional fortalece o vínculo entre ensino, serviço e gestão, ampliando a capacidade do sistema de responder às demandas da população de forma qualificada e sustentável.

Nesse contexto, a telessaúde consolidou-se não apenas como uma solução tecnológica, mas como uma estratégia estruturante de política pública, alinhada aos princípios da universalidade, integralidade e equidade do SUS, fundamental para o avanço da saúde digital no Brasil.

As ações de telessaúde no Brasil tem sua origem em iniciativas pioneiras desenvolvidas a partir de 2006, no âmbito do Ministério da Saúde, através da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - SGTES, com forte participação de universidades públicas e hospitais de ensino (CTS, 2026). Essas experiências iniciais buscavam utilizar as TIC para apoiar profissionais da Atenção Básica, especialmente em regiões com escassez de especialistas, por meio de ações de teleconsultoria, telediagnóstico e educação a distância. Em

2007, essas iniciativas passaram a ser articuladas nacionalmente, consolidando-se como política pública voltada à qualificação do cuidado no SUS (CTS, 2026).

Ao longo da década seguinte, o programa passou por um processo contínuo de expansão e consolidação, com a ampliação do número de núcleos em vários estados brasileiros e a diversificação das modalidades de serviços ofertados. A criação do Programa Telessaúde Brasil Redes permitiu maior articulação entre os núcleos, padronização de fluxos assistenciais e integração com outras políticas estratégicas, como o e-SUS e, mais recentemente, o Programa SUS Digital e a iniciativa Meu SUS Digital, que visam à interoperabilidade dos sistemas de informação em saúde e à integração do cuidado em nível nacional (CTS, 2026; Brasil, 2023).

## Estrutura e funcionamento da rede

A Rede Brasileira de Telessaúde organiza-se em modelo descentralizado e colaborativo, estruturado a partir de Núcleos de Telessaúde, pontos de telessaúde e uma instância de coordenação nacional, liderada pela Secretaria de Informação e Saúde Digital -SEIDIGI/MS (CTS, 2026). Os Núcleos, geralmente vinculados a universidades, hospitais de ensino ou secretarias de saúde, são responsáveis pela oferta dos serviços tais como: teleconsultas, teleconsultorias, telediagnósticos e ações de tele-educação, além do suporte técnico e metodológico às equipes locais. Os pontos de telessaúde correspondem aos estabelecimentos da Rede de Atenção à Saúde que utilizam esses serviços no cotidiano assistencial (CTS, 2026).

A rede baseia-se em infraestrutura tecnológica composta por plataformas digitais seguras, com potencial para interoperar e conectar com bases nacionais de informação em saúde. Esse arranjo viabiliza confidencialidade, rastreabilidade dos atendimentos e geração de indicadores para monitoramento e avaliação, permitindo escala operacional sem perda de governança ou qualidade da informação.

## Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da UFMG: estrutura e funcionamento

O Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (CTS HC-UFMG) constitui-se como uma das iniciativas pioneiras e mais consolidadas de telessaúde no Brasil, com atuação contínua

há duas décadas. Oficialmente instituído em agosto de 2005, o CTS HC-UFMG surgiu em um contexto de incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas à saúde, alinhado às diretrizes do SUS e à necessidade de ampliar o acesso a serviços especializados em regiões com lacunas assistenciais (CTS, 2026).

Desde sua criação, o CTS HC-UFMG assumiu papel estratégico na coordenação da Rede de Telessaúde de Minas Gerais (RTMG), inicialmente estruturada como projeto de pesquisa e inovação financiado por agências públicas de fomento (CTS, 2026). A rede congrega especialistas de hospitais universitários públicos do estado, configurando um arranjo cooperativo voltado ao desenvolvimento, implementação, avaliação de serviços de telessaúde em larga escala, além de pesquisa e inovação.

A atuação inicial do CTS HC-UFMG foi marcada pelo Projeto Minas Telecardio, considerado um marco na telessaúde brasileira. O projeto viabilizou a implantação do telediagnóstico em cardiologia em dezenas de municípios mineiros de pequeno porte, permitindo a transmissão de eletrocardiogramas realizados em unidades remotas para análise e emissão de laudo por cardiologistas vinculados às universidades participantes (Ribeiro et al., 2010). Os resultados evidenciaram viabilidade técnica, custo-efetividade e elevada aceitação por profissionais e usuários, consolidando o modelo como serviço assistencial permanente no âmbito do SUS.

Atualmente, o CTS HC-UFMG opera como unidade formal do organograma do Hospital das Clínicas da UFMG/filial Ebserh, vinculada à Gerência de Ensino e Pesquisa, com infraestrutura administrativa, operacional e tecnológica instalada no próprio complexo hospitalar. Sua equipe é multidisciplinar, composta por profissionais das áreas da saúde, tecnologia da informação, gestão e educação.

Entre as principais frentes de atuação do CTS HC-UFMG destacam-se atividades assistenciais, pesquisa e inovação, ações de tele-educação, atividades de monitoramento e processos de auditoria visando a garantia da qualidade. No campo assistencial, sobressaem os serviços de telediagnóstico incluindo tele-eletrocardiografia, tele-espirometria, teleretinografia, tele-ecocardiografia, Holter e MAPA e as teleconsultorias assíncronas voltadas ao suporte clínico de profissionais da Atenção Primária à Saúde. No eixo de pesquisa e inovação, destaca-se o desenvolvimento e avaliação de soluções digitais aplicadas à saúde, enquanto, na tele-educação, são elaborados e produzidos cursos, *webaulas* e capacitações contínuas. Complementarmente,

mantém processos estruturados de monitoramento de indicadores e garantia de qualidade, assegurando avaliação sistemática dos serviços ofertados.

Ao longo de sua trajetória, o CTS HC-UFMG acumula resultados expressivos que evidenciam sua relevância nacional. No campo das teleconsultorias, o serviço registra mais de 152 mil atendimentos acumulados, com índice de satisfação dos usuários superior a 90% e mais de 70% de encaminhamentos evitados, indicadores que demonstram impacto direto na resolutividade da Atenção Primária à Saúde.

No eixo de telediagnóstico em eletrocardiografia, observam-se resultados de grande magnitude, com mais de 12 milhões de laudos emitidos de forma acumulada e produção mensal superior a 160 mil exames, assegurando ampla cobertura territorial por meio de 7.548 pontos de tele-eletrocardiograma distribuídos em 14 estados brasileiros. Adicionalmente o serviço de tele-espirometria contabiliza 45.988 laudos emitidos desde 2021, com atuação em 23 estados e 143 municípios. Esses resultados refletem não apenas a escala operacional do CTS HC-UFMG, mas sua contribuição concreta para a qualificação do cuidado, racionalização de fluxos assistenciais e otimização do uso de recursos no âmbito do SUS.

O CTS HC-UFMG também desempenhou papel relevante na implementação de serviços inovadores de teleconsulta e telemonitoramento, como o TeleCOVID-MG, concebido como um serviço estruturado e multinível de telessaúde, integrando teleconsultas, telemonitoramento contínuo e ferramentas digitais de apoio, como *chatbot* para triagem inicial. Implementado em maio de 2020 nos municípios de Divinópolis e Teófilo Otoni (MG) e posteriormente ampliado, em novembro do mesmo ano, para docentes, servidores e estudantes da UFMG, o serviço manteve o atendimento gratuito às populações municipais entre 2020 e 2023.

Ao longo do período, o TeleCOVID-MG atendeu e notificou mais de 14 mil pacientes, desses 2,0% foram orientados a procurar avaliação presencial em um centro de atenção primária e 4,1% em pronto-socorro. Os outros 93,9% pacientes foram orientados a manter isolamento domiciliar e foram monitorados pela equipe do TeleCOVID-MG (Oliveira et al., 2024). Os resultados assistenciais demonstraram contribuição efetiva para a organização dos fluxos de atendimento e racionalização da demanda presencial.

Vale ressaltar que, até o início de 2020, os serviços de teleconsulta ainda não possuíam regulamentação formal no Brasil, estabelecida apenas em resposta à emergência sanitária da COVID-19. Dessa forma, o CTS HC-UFMG

destaca-se como pioneiro na oferta de teleconsulta pública para COVID-19 no país. Os resultados do TeleCOVID-MG, ao evidenciarem monitoramento de qualidade com baixo custo unitário, reforçam a telessaúde como alternativa sustentável e economicamente atrativa para sistemas públicos de saúde.

Nesse contexto de maturidade institucional e expertise técnica acumulada, o CTS HC-UFMG consolidou-se como ambiente estratégico para o desenvolvimento e implementação de soluções digitais voltadas a demandas complexas do setor público. É a partir desse cenário que se insere a participação da equipe no desenvolvimento da plataforma Escuta SUSP, iniciativa direcionada ao atendimento psicoterapêutico de profissionais da segurança pública, estratégia financiada pelo Ministério da Justiça e realizada pela Universidade Federal de Minas Gerais em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade de Brasília e Universidade Federal de Sergipe.

Desde o início de sua operação, o serviço passou a atender profissionais da Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Científica e Polícia Penal de todos os estados brasileiros, com exceção de São Paulo, além da Guarda Municipal de municípios selecionados dos estados de São Paulo, Ceará e Pernambuco, com início dos atendimentos em novembro de 2025. Até janeiro de 2026, o projeto contabilizou atuação em 26 unidades federativas, mais de 4.000 profissionais cadastrados e a realização de mais de 30.000 teleconsultas, evidenciando elevada demanda e capilaridade nacional desde sua implementação.

A atuação do CTS HC-UFMG no desenvolvimento e implantação do Escuta SUSP ampliou o acesso ao cuidado em saúde mental mediado por tecnologia para profissionais da segurança pública, demandando soluções técnicas, metodológicas e éticas compatíveis com a gestão de dados sensíveis, a confidencialidade das informações e as diretrizes legais vigentes. O projeto integrou conhecimento científico, experiência assistencial e capacidade tecnológica, sendo conduzido por metodologias de desenvolvimento de software baseadas em ciclos incrementais, avaliações contínuas e entregas orientadas a valor. Essa abordagem, sustentada pela expertise do Centro em projetos de saúde digital de grande escala, permitiu a entrega da plataforma em prazo inferior a 60 dias, assegurando desde a implantação requisitos críticos de segurança da informação e organização digital de serviços psicoterapêuticos em larga escala, em continuidade à trajetória institucional do CTS HC-UFMG.

# 3. O PROJETO ESCUTA SUSP

## Concepção e desenvolvimento da plataforma

A plataforma Escuta SUSP foi desenvolvida a partir de uma abordagem técnico-metodológica estruturada, orientada por princípios da saúde digital, engenharia de *software* e gestão de projetos em saúde. O processo adotado buscou garantir aderência às necessidades do serviço, segurança da informação, escalabilidade da solução e alinhamento às políticas públicas de cuidado em saúde mental voltadas aos profissionais da segurança pública.

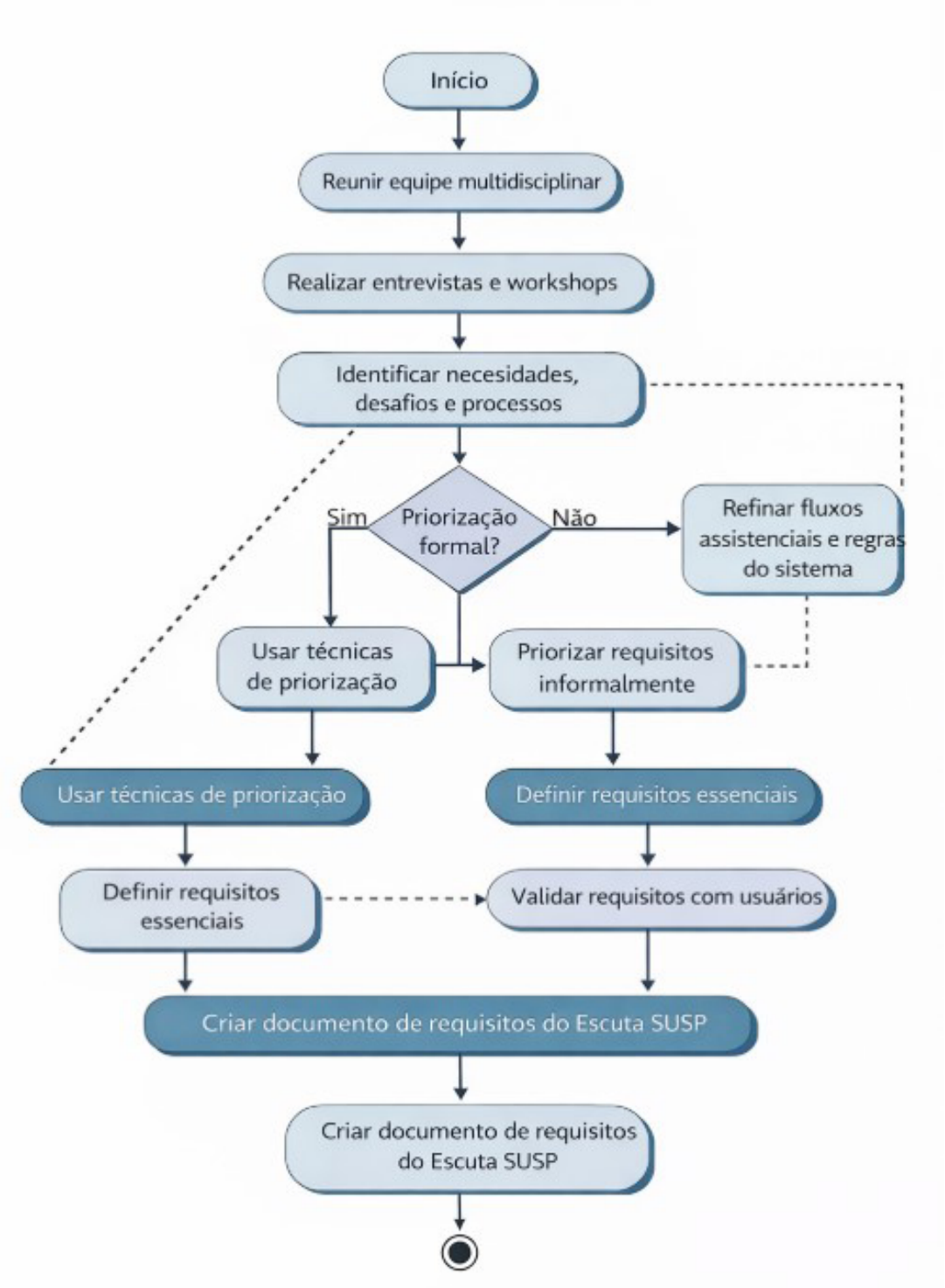
## Levantamento e análise de requisitos

A fase inicial do desenvolvimento concentrou-se no levantamento e na análise detalhada de requisitos funcionais e não funcionais, realizados por meio de reuniões técnicas com os principais perfis de usuários da plataforma: coordenadores do projeto, gestores do Ministério da Justiça e profissionais (psicólogos, psiquiatras e farmacêuticos). Essa etapa permitiu mapear os fluxos assistenciais existentes, identificar fragilidades nos processos presenciais e definir os critérios mínimos para a digitalização segura e eficiente do serviço.

Os requisitos funcionais contemplaram, entre outros aspectos, o cadastro e autenticação de usuários, o agendamento estruturado dos atendimentos, o registro sistematizado das sessões, o acompanhamento longitudinal dos casos e a geração de relatórios gerenciais. Já os requisitos não funcionais abrangeram desempenho, escalabilidade, disponibilidade, usabilidade e conformidade com a legislação vigente, com destaque para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Figura 1**

Diagrama de atividades para levantamento de requisitos da plataforma Escuta SUSP.




Fonte: Elaborada pelos autores.

## Fluxo geral de funcionamento do sistema

O sistema é baseado em uma arquitetura modular orientada a serviços, onde o acesso ocorre por meio de uma aplicação *front-end* desenvolvida em Angular, que se comunica com o *back-end* exclusivamente através de uma API RESTful.

A requisição é iniciada pelo cliente no *front-end* e enviada via HTTP para a API. Antes de alcançar qualquer regra de negócio, a requisição passa pela camada de segurança, responsável pela autenticação do usuário, validação do *token* de acesso e verificação das permissões associadas ao perfil do usuário.

Após a validação de segurança, a requisição é encaminhada para os *controllers* da API, que atuam como ponto de entrada do sistema. Os *controllers* recebem os dados, realizam validações iniciais, fazem o mapeamento entre DTOs e objetos internos e delegam o processamento para o módulo correspondente ao contexto da funcionalidade solicitada.

Cada módulo do sistema é independente e encapsula suas próprias camadas internas. Dentro de cada módulo, a requisição é tratada inicialmente pelos serviços de aplicação, responsáveis por orquestrar os casos de uso, coordenar fluxos e aplicar regras de negócio de alto nível. Os serviços de aplicação interagem com a camada de domínio do módulo, onde estão concentradas as entidades, regras de negócio, invariantes e comportamentos essenciais do sistema. Essa camada não possui dependência de *frameworks* ou detalhes técnicos, garantindo isolamento e consistência das regras do negócio.

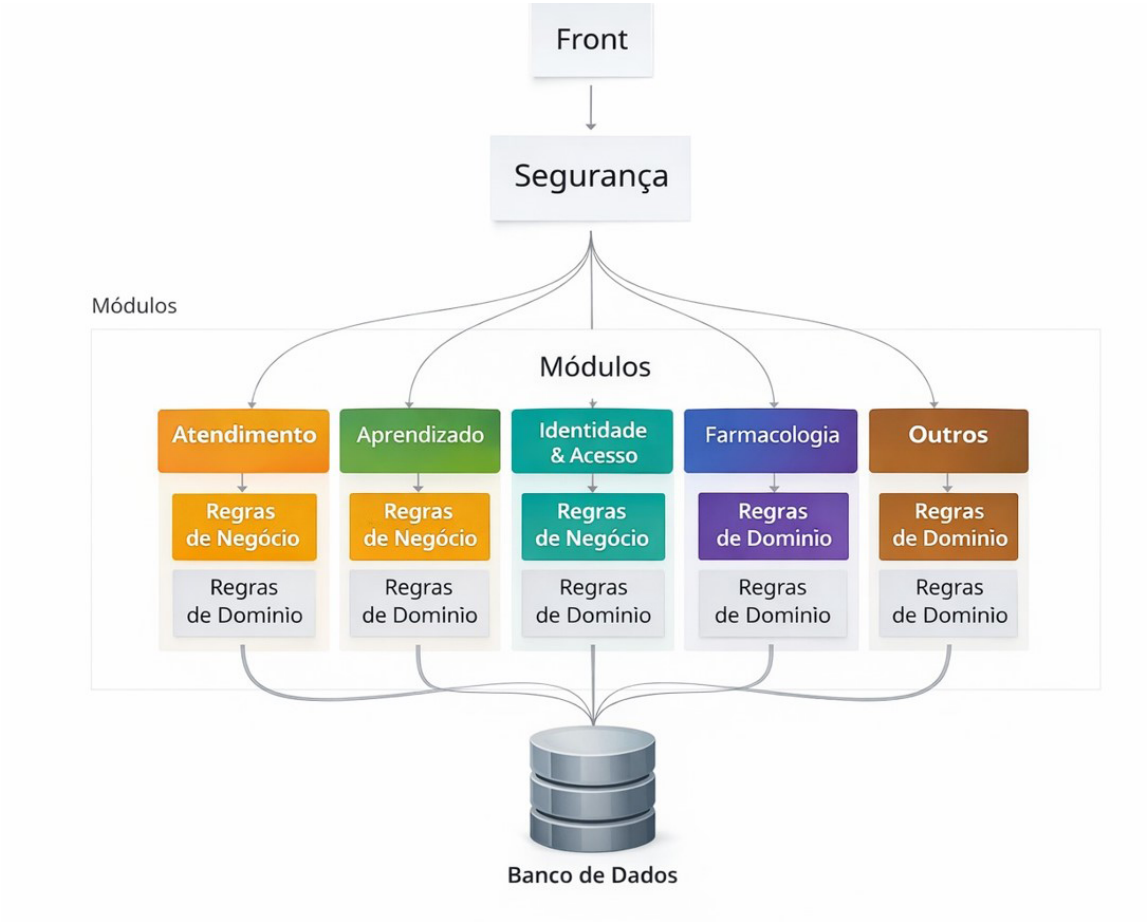
Quando há necessidade de persistência ou consulta de dados, o domínio se comunica com a camada de persistência por meio de repositórios, que abstraem completamente o acesso ao banco de dados. A camada de persistência é responsável pelo mapeamento objeto-relacional, execução de consultas e gerenciamento transacional, mantendo separação clara entre lógica de negócio e infraestrutura.

Após a execução da operação, o fluxo é revertido: os dados retornam da camada de persistência para o domínio, passam pelos serviços de aplicação, são convertidos novamente em DTOs nos *controllers* e enviados como resposta HTTP ao *front-end*.

Esse modelo garante desacoplamento entre as camadas, isolamento dos módulos, segurança centralizada, reutilização da API por diferentes clientes e facilidade de manutenção, evolução e escalabilidade do sistema como um todo.

**Figura 2**

Arquitetura e fluxo de informações do sistema




Fonte: Elaborado pelos autores.

## Testes, validação e implantação

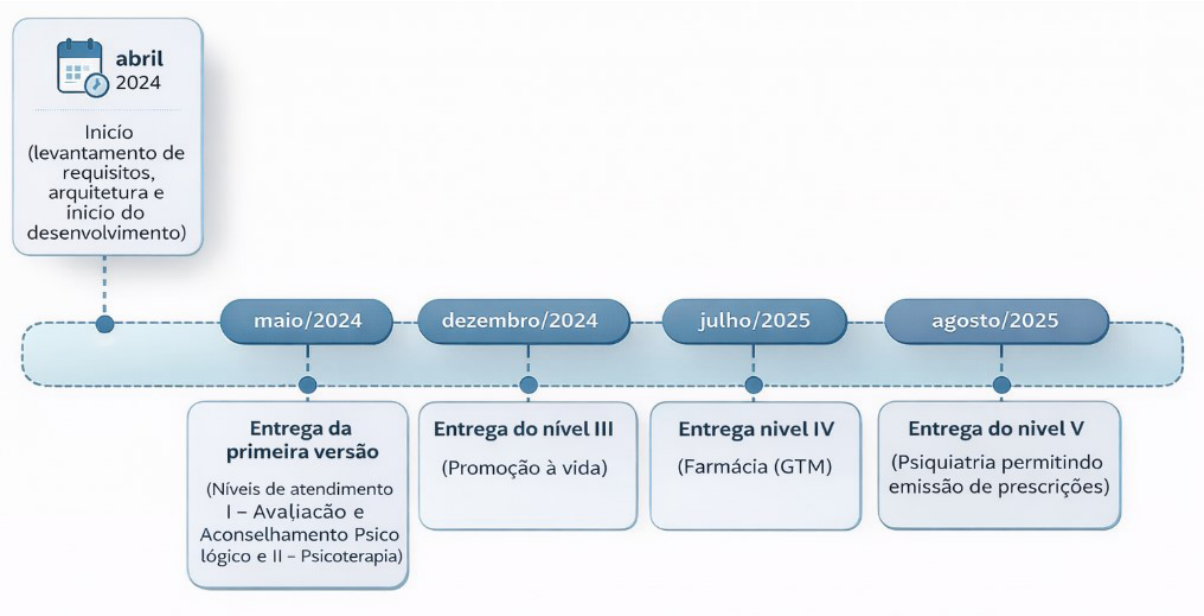
A etapa de testes e validação foi conduzida de forma incremental, iniciando-se com testes funcionais e de usabilidade em ambiente de homologação, seguidos por testes integrados com usuários reais em contexto controlado. A realização de ciclos curtos de testes permitiu identificar inconsistências nos fluxos, aprimorar a experiência do usuário e ajustar regras de negócio antes da implantação.

A implantação da plataforma ocorreu de forma gradual, iniciando-se com uma entrega menor, contemplando somente os níveis I (Avaliação e Aconselhamento psicológico) e II (Psicoterapia) desenvolvida em 45 dias e posterior escalonamento conforme a maturidade operacional e a adesão dos usuários e expansão dos novos serviços (Figura 3). Esse processo foi acompanhado por ações de capacitação dos profissionais envolvidos,

produção de materiais de apoio e disponibilização de suporte técnico contínuo, garantindo a sustentabilidade da solução.

**Figura 3**

Entrega incremental da Plataforma




Fonte: Elaborado pelos autores.

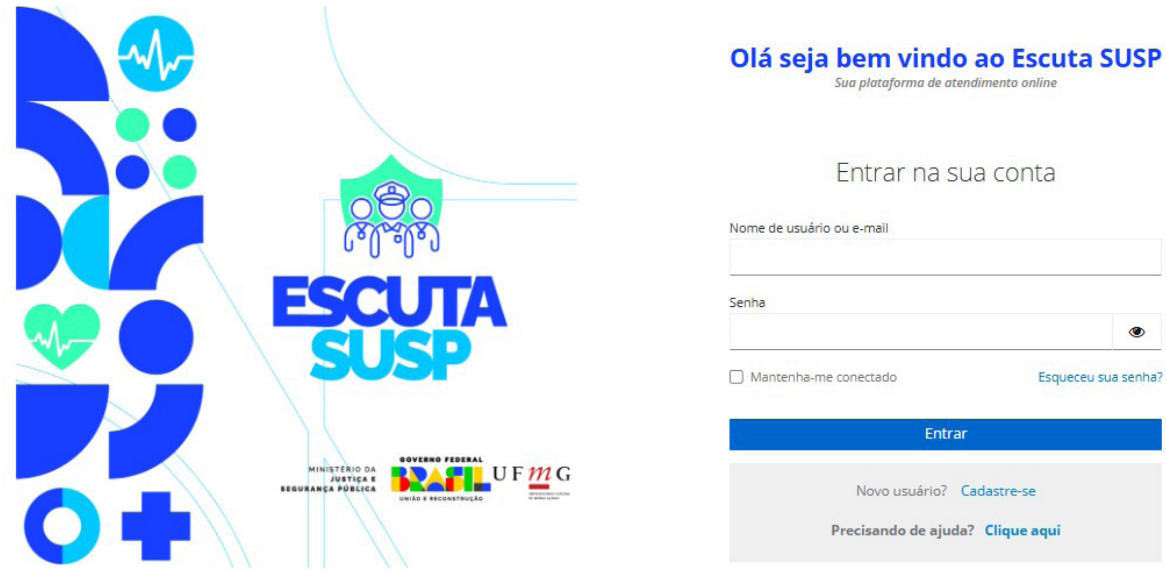
## Funcionalidades implementadas

As funcionalidades da plataforma Escuta SUSP foram concebidas a partir de uma lógica de navegação simples, segura e orientada aos diferentes perfis de usuários, considerando tanto as especificidades do cuidado em saúde mental quanto os requisitos de confidencialidade e rastreabilidade do serviço.

O acesso ao sistema ocorre por meio de autenticação segura (Figura 4), contemplando mecanismos de controle de acesso e identificação do perfil do usuário. Após a autenticação, o usuário é direcionado para a área inicial correspondente ao seu papel no sistema. A tela inicial do paciente, estruturada para facilitar o acesso ao agendamento, acompanhamento dos atendimentos e orientações gerais do serviço (Figura 5) e a tela inicial dos profissionais, organizada para apoiar a gestão da agenda, o registro dos atendimentos, o acompanhamento dos usuários sob cuidado e o acesso a funcionalidades administrativas (Figura 6), garantindo fluidez operacional e suporte à prática assistencial mediada por tecnologia.

**Figura 4**

Tela de login




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

**Figura 5**

Tela inicial do paciente exibindo os menus de funcionalidades e o painel de notificações




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

**Figura 6**

Tela inicial dos profissionais exibindo os menus de funcionalidades e o painel de notificações




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

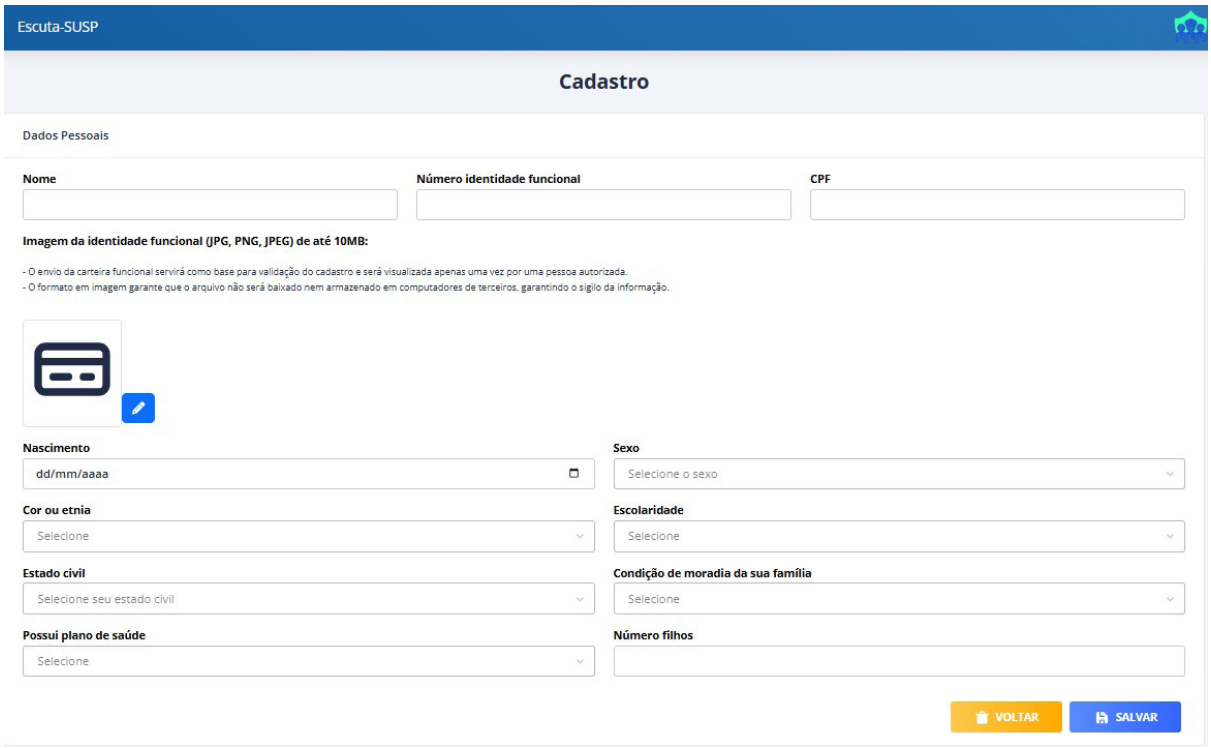
A seguir, são apresentadas as principais funcionalidades da plataforma Escuta SUSP, descritas de forma individualizada, com o objetivo de explicitar seus fluxos, características técnicas e contribuições para a operacionalização do serviço. Essa abordagem permite compreender como cada recurso foi concebido para apoiar o cuidado, a gestão e a segurança da informação.

## 1. Cadastro

A solução contempla funcionalidades essenciais para a operacionalização e gestão do serviço, incluindo o cadastro de usuários por perfis e permissões diferenciadas conforme o papel no sistema. O cadastro de usuários externos, Profissionais de Segurança Pública, é realizado por meio de autocadastro (Figura 7), no qual o próprio usuário insere suas informações e anexa a documentação de identificação profissional exigida. A validação e liberação do acesso ocorrem posteriormente por um gestor, responsável por verificar as informações fornecidas, assegurando a conformidade com os critérios estabelecidos, a segurança do serviço e a rastreabilidade dos acessos à plataforma.

**Figura 7**

Tela de autocadastro para os profissionais de Segurança Pública




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

Ressalta-se que não são exigidos dados de identificação do local de trabalho, tais como endereço residencial ou profissional, preservando a privacidade dos usuários. Ademais, a identidade funcional é visualizada apenas uma única vez durante o processo de validação, sendo posteriormente armazenada de forma criptografada nos servidores da plataforma, sem possibilidade de exibição ou acesso em qualquer perfil de usuário, garantindo confidencialidade, segurança da informação e conformidade com boas práticas de proteção de dados.

Ademais, os dados de cadastros dos profissionais são realizados diretamente pelos gestores dos respectivos serviços, possibilitando a ativação ou inativação do usuário para acesso ao sistema, bem como o cadastro de diferentes perfis:

- **Gestor:** responsável pela gestão global da plataforma, com acesso a *dashboards*, indicadores, cadastros e monitoramento das demandas.
- **Supervisor:** coordena grupos de profissionais, acompanha atendimentos vinculados à sua equipe e conduz supervisões clínicas e discussões de casos.

- **Profissional:** realiza os atendimentos assistenciais, registra informações em prontuário, gerencia agenda e comunica-se com pacientes vinculados.
- **Suporte:** atua na sustentação técnica do sistema, resolução de problemas operacionais e apoio aos usuários, sem acesso a dados clínicos.
- **Pesquisador:** acessa dados anonimizados e agregados para fins de avaliação, monitoramento e pesquisa.

## 2. Agendamento

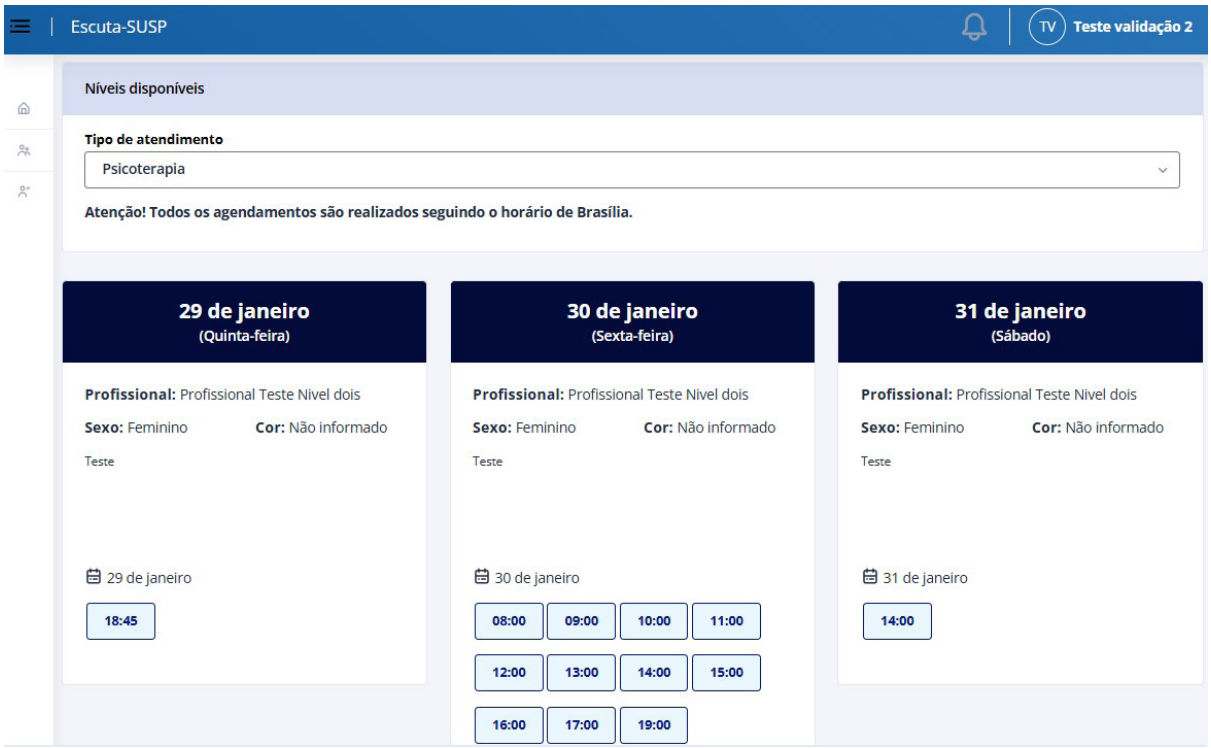
O fluxo de agendamento dos atendimentos é realizado de forma estruturada e automatizada, permitindo a organização das agendas profissionais e o controle preciso da disponibilidade de horários (Figura 8). Após a aprovação do cadastro, o paciente inicia o percurso assistencial no Nível I – Avaliação e Aconselhamento Psicológico, podendo realizar o agendamento no dia e horário disponíveis de sua preferência, conforme a oferta registrada na plataforma.

Nos níveis de atenção psicológica (Avaliação e Aconselhamento Psicológico, Psicoterapia e Promoção à Vida) os atendimentos ocorrem de forma semanal, com agendamentos automáticos gerados pelo sistema, de acordo com a disponibilidade previamente cadastrada pelos profissionais. Esse modelo assegura continuidade do cuidado e previsibilidade dos atendimentos, ao mesmo tempo em que oferece flexibilidade ao usuário, permitindo a escolha do profissional com o qual mais se identifica em cada nível de atendimento.

Adicionalmente, a plataforma possibilita a troca de terapeutas, a alteração de horários e a realização de agendamentos de atendimentos extras, quando clinicamente indicados, mantendo a organização da agenda e a integridade do fluxo assistencial.

**Figura 8**

Tela de agendamento no perfil paciente



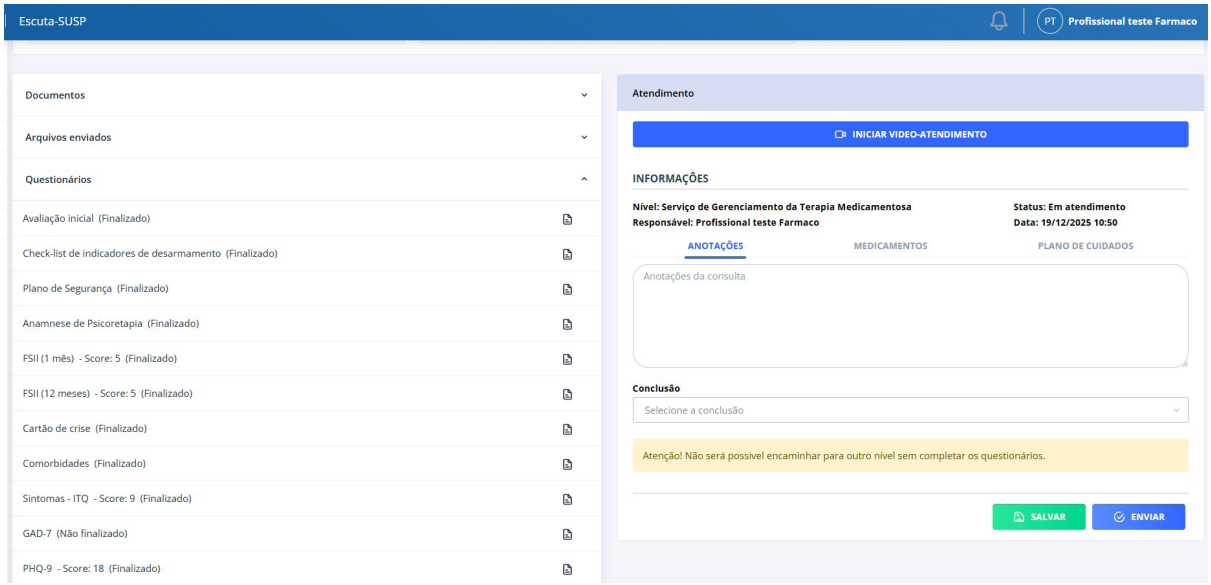

Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

## 3. Atendimento

A plataforma contempla o registro sistematizado das teleconsultas, organizado por tipo de serviço (Psicologia, Psiquiatria e Farmácia) assegurando continuidade do cuidado, rastreabilidade das informações e conformidade assistencial (Figura 9). Cada serviço dispõe de prontuário eletrônico próprio, estruturado com questionários de atendimento específicos, campos clínicos adequados à prática profissional e tipos de documentos permitidos conforme o nível de atenção, respeitando os aspectos éticos, técnicos e regulatórios de cada modalidade assistencial.

**Figura 9**

Prontuário de atendimento do Serviço de Gerenciamento de Terapia medicamentosa (Farmácia - GTM)




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

Além disso, a plataforma possibilita uma visão integrada do cuidado, permitindo que os profissionais acompanhem os atendimentos realizados em outros serviços, desde que possuam agendamentos ativos com o paciente. Esse mecanismo garante a ampliação e a coordenação do cuidado multiprofissional, preservando o sigilo, o princípio do acesso mínimo necessário às informações e a segurança dos dados sensíveis, ao mesmo tempo em que fortalece a articulação entre os diferentes níveis e serviços ofertados pelo Escuta SUSP.

As teleconsultas são realizadas, por meio de chamada de vídeo integrada à plataforma, através da plataforma Jitis, garantindo comunicação síncrona, acolhimento qualificado e maior proximidade entre profissional e paciente. A utilização da videochamada permite a observação de aspectos não verbais relevantes para a prática clínica, fortalece o vínculo terapêutico e assegura a realização do atendimento em ambiente digital seguro, com controle de acesso, confidencialidade das informações e registro adequado no prontuário eletrônico.

Ressalta-se que, com o objetivo de assegurar a confidencialidade, a privacidade e a proteção dos dados sensíveis, não é permitida a gravação de áudio ou vídeo dos atendimentos, tampouco o compartilhamento externo de *links* para acesso às chamadas. Todas as sessões ocorrem exclusivamente no ambiente seguro da plataforma, com controles de acesso e registros compatíveis com as diretrizes éticas, legais e de segurança da informação aplicáveis à telessaúde.

## 4. Gestão e supervisão

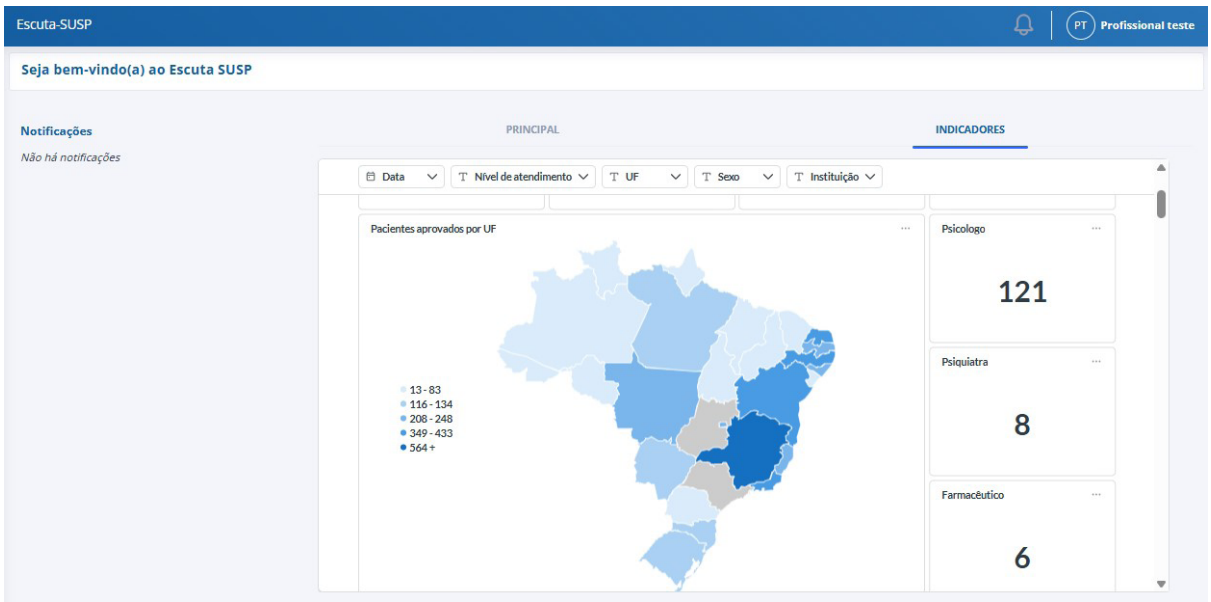
O fluxo de gestão da plataforma contempla perfis específicos para supervisores e gestores, estruturados de acordo com diferentes níveis de responsabilidade e escopo de atuação. Os supervisores são responsáveis pelo acompanhamento de grupos definidos de terapeutas, atuando no apoio técnico-assistencial, na organização dos fluxos de atendimento e no monitoramento da continuidade do cuidado. Já os gestores possuem uma visão ampliada da plataforma, sendo responsáveis pela gestão de todos os profissionais e serviços ativos, incluindo psicologia, psiquiatria e farmácia.

Esses perfis contam com acessos exclusivos, que habilitam o acompanhamento das teleconsultas dos pacientes vinculados aos profissionais sob sua responsabilidade, respeitando os critérios de vínculo ativo e as regras de confidencialidade do sistema. Adicionalmente, a plataforma disponibiliza um painel de gestão com *dashboards* analíticos, permitindo o monitoramento de indicadores assistenciais e operacionais, como volume de atendimentos, demanda reprimida, taxa de ocupação de agendas, distribuição de profissionais por nível de atendimento e tempo médio de acompanhamento (figura 10).

Esses recursos apoiam a organização de agendas, definição de horários de atendimento, alocação de profissionais e a tomada de decisão gerencial, contribuindo para a eficiência, a transparência e a sustentabilidade do serviço.

**Figura 10**

Modelo de dashboard de monitoramento exibido para o gestor.



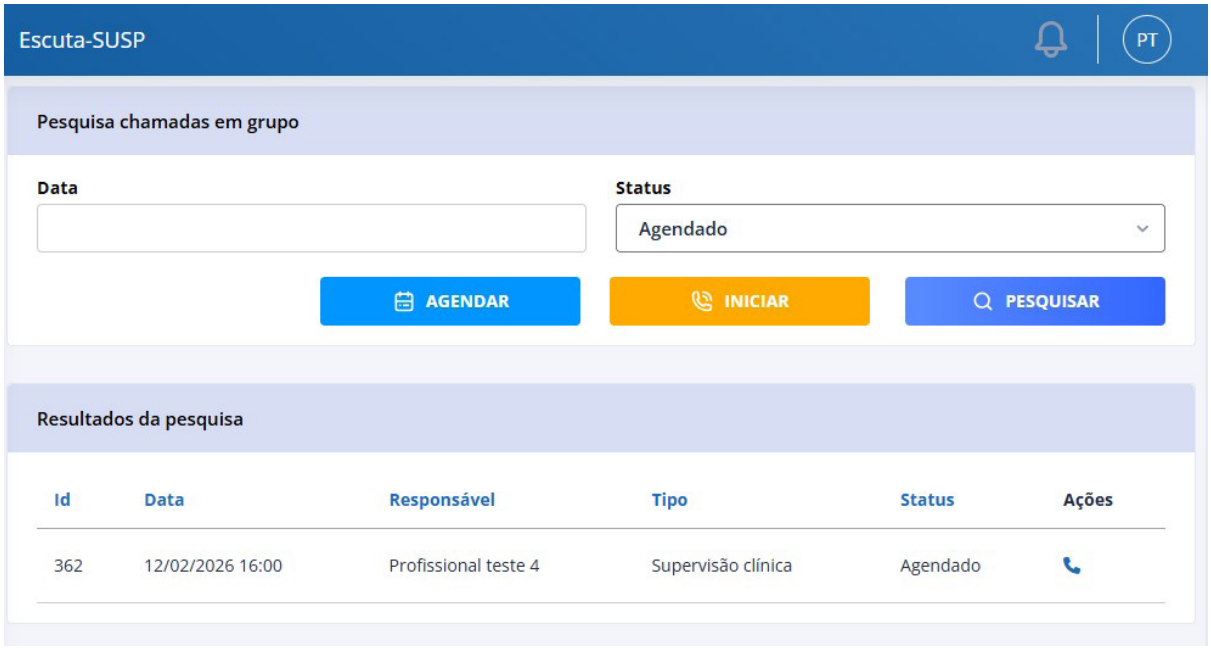

Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

## 5. Reuniões virtuais

A plataforma também viabiliza a realização de reuniões virtuais em grupo (Figura 11), destinadas à discussão compartilhada de casos clínicos entre profissionais de diferentes serviços que acompanham o mesmo paciente, como psicólogos, psiquiatras e farmacêuticos. Essa funcionalidade favorece a abordagem interdisciplinar do cuidado, o alinhamento de condutas e a tomada de decisão clínica integrada, respeitando os vínculos assistenciais ativos e as regras de acesso definidas pelo sistema.

**Figura 11**

Ambiente de agendamento de reuniões virtuais entre profissionais




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

Além disso, o ambiente possibilita reuniões periódicas entre supervisores e seus supervisionados, com o objetivo de acompanhamento técnico, discussão de casos, orientação clínica e qualificação do processo de trabalho. Essas reuniões fortalecem os processos de supervisão, educação permanente e apoio matricial, contribuindo para a padronização das práticas, a segurança assistencial e o aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento ofertado na plataforma.

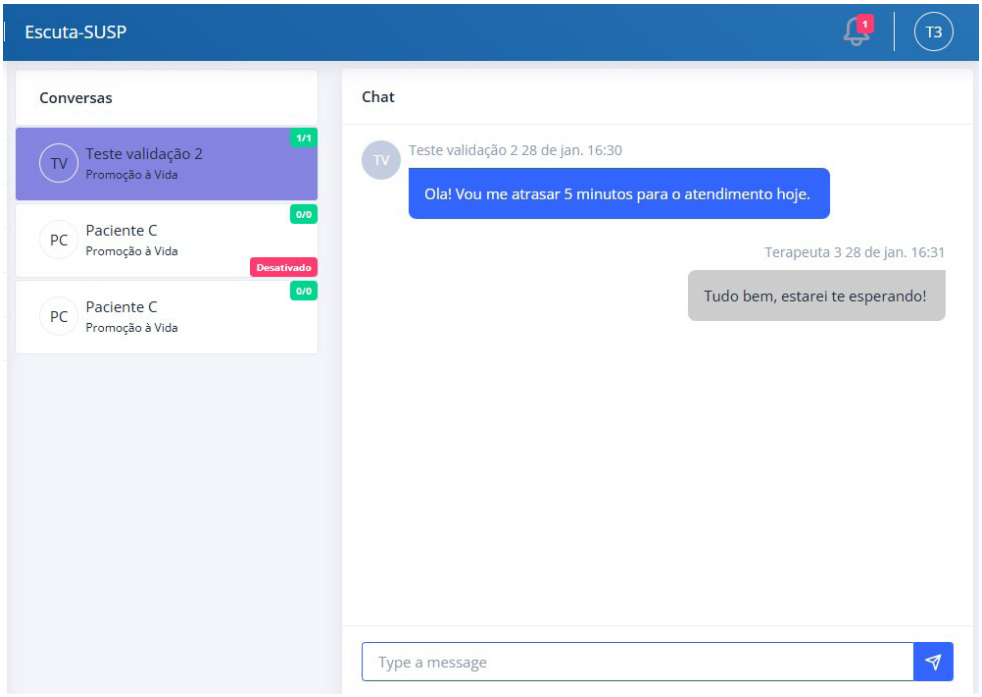
## 6. Notificações e comunicação

A comunicação constitui um eixo estruturante da plataforma Escuta SUSP, sendo concebida para garantir fluidez operacional, segurança da informação e apoio contínuo aos usuários. O sistema dispõe de um mecanismo automatizado de notificações em tela e por e-mail, responsável por informar pacientes e profissionais sobre eventos relevantes ao longo do cuidado, como confirmação de agendamentos, alterações de data e horário, cancelamentos, lembretes de atendimentos e envio de pesquisas de satisfação. Essas notificações contribuem para a organização da agenda, redução de ausências e fortalecimento do vínculo entre usuários e serviço.

Complementarmente, a plataforma incorpora um canal interno de mensagens (*chat*), que possibilita a comunicação segura entre pacientes e profissionais de saúde, de forma assíncrona e controlada (Figura 12). Esse recurso permite o envio de orientações, esclarecimentos e comunicações de apoio fora do horário dos atendimentos síncronos para os profissionais os quais o paciente possui agendamento ativo. Todo o tráfego de mensagens ocorre em ambiente protegido, com registro e rastreabilidade, assegurando confidencialidade e conformidade com a LGPD.

**Figura 12**

Canal interno de mensagens

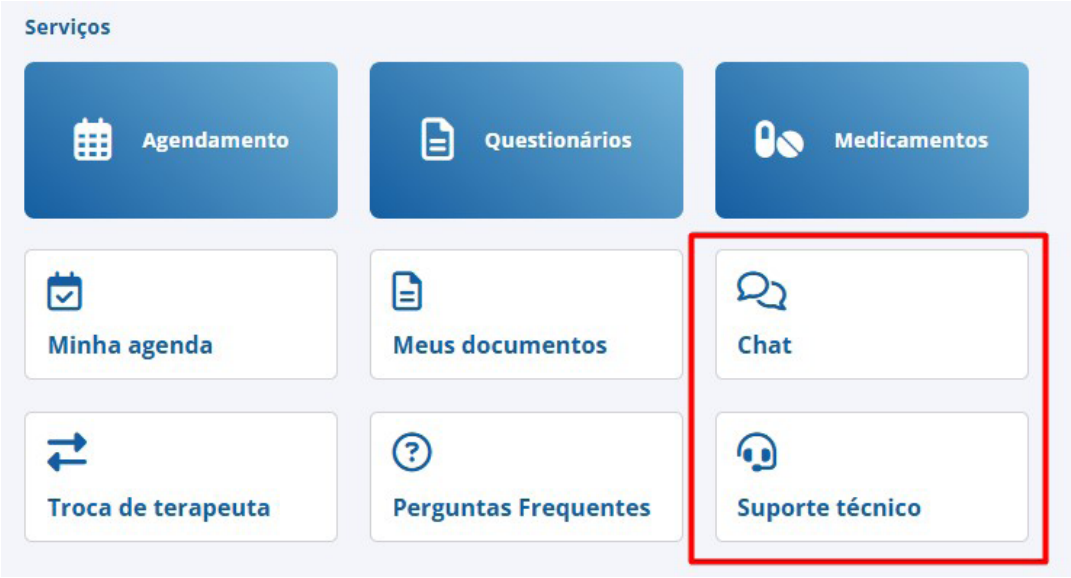



Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

No que se refere à sustentação operacional, a plataforma disponibiliza um canal de suporte técnico (Figura 13), destinado ao atendimento de demandas relacionadas ao uso do sistema, resolução de problemas técnicos e orientação aos usuários. Esse suporte é complementado por um repositório de perguntas frequentes (FAQ) (Figura 13), estruturado para oferecer respostas rápidas sobre funcionalidades, fluxos de atendimento e boas práticas de utilização da plataforma. Em conjunto, esses mecanismos reforçam a usabilidade, a autonomia dos usuários e a estabilidade do serviço, assegurando a continuidade e a qualidade da operação da Escuta SUSP.

**Figura 13**

Canal de suporte técnico e FAQ




Fonte: Centro de Telessaúde HC-UFMG/Escuta SUSP (2026).

### Participação da equipe de desenvolvimento

O projeto foi executado por uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais de gestão de projetos, desenvolvimento de *software*, análise de sistemas e suporte técnico. Essa organização permitiu a integração de competências técnicas e gerenciais, essenciais para projetos de saúde digital.

A condução do trabalho baseou-se na adoção de metodologias ágeis, com utilização de práticas de Scrum e Kanban, estruturadas em *sprints*, reuniões de acompanhamento e revisões incrementais. Essa abordagem favoreceu a adaptação contínua da solução às necessidades do serviço e a incorporação sistemática de *feedbacks*.

Entre os principais desafios metodológicos e técnicos, destacaram-se a articulação entre múltiplos atores institucionais, a curadoria de dados sensíveis e a garantia de sigilo das informações. Esses desafios foram enfrentados por meio de governança clara do projeto, definição de papéis e responsabilidades e adoção de padrões rigorosos de segurança e qualidade.

Como resultado, o projeto contribuiu para o fortalecimento da gestão digital em saúde, ampliou o acesso ao atendimento em saúde mental e consolidou a plataforma Escuta SUSP como uma solução tecnicamente robusta, eticamente orientada e alinhada às diretrizes de inovação em saúde pública.

# 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

## Síntese dos principais pontos

A Telessaúde consolidou-se, ao longo das últimas décadas, como um dos principais eixos da transformação digital do SUS, assumindo papel estratégico na ampliação do acesso, na qualificação da Atenção Primária à Saúde e no fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde. A experiência do Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da UFMG evidencia que a incorporação estruturada de tecnologias digitais, quando articulada a políticas públicas, ensino, pesquisa e inovação tecnológica, contribui de forma significativa para a resolutividade assistencial, a racionalização dos fluxos assistenciais e a redução de desigualdades regionais.

Nesse contexto, o projeto Escuta SUSP apresenta-se como um exemplo concreto de inovação tecnológica aplicada à saúde pública, ao ampliar a oferta de atendimento através da telessaúde para o campo da saúde mental dos profissionais da segurança pública. A plataforma demonstra como soluções digitais podem ser utilizadas não apenas para suporte diagnóstico ou clínico, mas também para acolhimento, escuta qualificada e organização de serviços sensíveis, mantendo o foco na humanização do cuidado e na proteção das informações dos usuários.

## Lições aprendidas

A experiência relatada evidencia que o desenvolvimento de soluções digitais em saúde exige uma abordagem interdisciplinar, capaz de integrar conhecimentos da área da saúde, tecnologia da informação, gestão e ciência de dados. A cocriação entre equipes técnicas e profissionais de saúde mostrou-se essencial para garantir aderência às necessidades reais do serviço, viabilidade operacional e aceitação pelos usuários.

Outro aprendizado central refere-se à importância da escuta ativa e do design centrado no usuário no desenvolvimento de plataformas de saúde digital. A consideração das experiências, expectativas e limitações dos diferentes perfis de usuários desde as fases iniciais do projeto contribuiu para a construção de uma solução mais intuitiva, segura e alinhada aos princípios

éticos do cuidado em saúde mental. Esses aspectos reforçam que a tecnologia, por si só, não é suficiente, sendo necessário compreender o contexto de uso e os processos de trabalho nos quais será inserida.

## Perspectivas

As perspectivas para iniciativas como o Escuta SUSP incluem a possibilidade de expansão do modelo para outras áreas e públicos, como profissionais de saúde, educação e assistência social, ampliando o alcance do cuidado psicossocial mediado por tecnologia no setor público. A escalabilidade da solução, aliada à sua arquitetura modular, permite adaptações a diferentes contextos institucionais e territoriais.

Além disso, vislumbram-se avanços relacionados à integração com recursos de inteligência artificial, com potencial para apoio à triagem, análise de dados agregados e qualificação da gestão do serviço, sempre respeitando princípios éticos, legais e de proteção de dados. A ampliação da interoperabilidade com sistemas institucionais e o investimento contínuo na melhoria da experiência do usuário também se configuram como elementos centrais para a sustentabilidade e evolução das soluções de saúde digital.

Dessa forma, a experiência apresentada neste capítulo reforça o papel da telessaúde e da inovação tecnológica como instrumentos estratégicos para o fortalecimento da atenção à saúde, apontando caminhos para o desenvolvimento de soluções digitais centradas no cuidado, na gestão qualificada e no impacto social positivo.

# 5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa SUS Digital.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-digital/sus-digital.

Centro de Telessaúde. Universidade Federal de Minas Gerais. **Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da UFMG**, 2026–. Disponível em: https://telessaude.hc.ufmg.br/projetos/programa-nacional-telessaude-brasil-redes/

CAMPOS, F. E. et al. The National Telehealth Program in Brazil: an instrument of support for primary health care. **Latin Am J Telehealth**, v. 1, n. 1, p. 39-66, 2009.

MAHAR, J. H. *et. al*. Telemedicine: Past, present, and future. **Cleve Clin J Med**, v. 85, n. 12, p. 938-942, 2018.

MARCOLINO, M. S. et al. Teleconsultorias no apoio à atenção primária à saúde em municípios remotos no estado de Minas Gerais, Brasil. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 35, p. 345-352, 2014.

OLIVEIRA, C. R. A. et al. Effect of a structured multilevel telehealth service on hospital admissions and mortality during COVID-19 in a Resource-Limited region in Brazil: retrospective cohort study. **Journal of medical internet research**, v. 26, p. e48464, 2024.

RIBEIRO, A. L. P. et al. Implantación de un sistema de telecardiología en Minas Gerais: proyecto Minas Telecardio. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, v. 95, p. 70-78, 2010.

SENBEKOV, M. et al. The recent progress and applications of digital technologies in healthcare: a review. I**nternational journal of telemedicine and applications**, v. 2020, n. 1, p. 8830200, 2020.

SCHROEDER, T. et al. **A conceptual framework for a digital health innovation ecosystem.** 2021. Available from: https://www.researchgate.net/pu-

blication/353307124AConceptualFrameworkforaDigitalHealthInnovatio-nEcosystem

SILVA, A. B. et al. Three decades of telemedicine in Brazil: Mapping the regulatory framework from 1990 to 2018. **PLoS one**, v. 15, n. 11, p. e0242869, 2020.

World Health Organization (WHO). **Global strategy on digital health 2020–2025.** Geneva: WHO; 2020.

PRÓ-VIDA
SEGURANÇA PÚBLICA

# ESCUTA SUSP

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO