



# I JORNADA DE **SAÚDE DO SERVIDOR**



## Programa de Acolhimento

## **FICHA TÉCNICA**

### **GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Governador: Eduardo Leite

Vice-governador: Ranolfo Vieira Júnior

### **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO**

Secretário: Claudio Gastal

Secretária Adjunta: Izabel Matte

### **ELABORAÇÃO**

#### **SUBSECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS**

Subsecretária: Iracema Keila Castelo Branco

#### **DEPARTAMENTO DE PERÍCIA MÉDICA E SAÚDE DO TRABALHADOR**

Diretora: Carla Leia Martin Bravo

Equipe técnica: Renata Quinteiros Borba

Revisão: Juliana Roll Gonçalves

Projeto gráfico: Priscila Barbosa Ely e Vinícius Ximendes Lopes

### **COLABORAÇÃO**

Escola de Governo

Equipe Proser

## SUMÁRIO

|  |   |
|--|---|
| 1. INTRODUÇÃO .....                                      | 3 |
| 2. FALANDO SOBRE: CONCEITOS E PERGUNTAS FREQUENTES ..... | 3 |
| 3. CONTATOS DOS NÚCLEOS DO PROSER NO ESTADO .....        | 8 |
| REFERÊNCIAS.....   | 9 |

## 1. INTRODUÇÃO

A palavra “acolher”, em seus vários sentidos, expressa “dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir” (FERREIRA, 1975). O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa uma ação de aproximação, um “estar com” e “perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão, de estar em relação com algo ou alguém. É exatamente no sentido da ação de “estar com” ou “próximo de” que queremos afirmar o acolhimento como uma das diretrizes de maior relevância do Programa de Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul (Proser).

De acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH), o acolhimento consiste em um pronto atendimento, baseado em parâmetros técnicos e éticos, realizado por profissional habilitado, que assuma uma postura de aproximação e solidariedade ao fazer a escuta. O profissional que realiza o acolhimento deve escutar a demanda, bem como os anseios, as expectativas e os riscos, também deve respeitar aquilo que lhe é dito, se responsabilizando pelos encaminhamentos decorrentes da escuta (BRASIL, 2010). O acolhimento não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. Acolher implica a escuta do usuário em suas queixas, o reconhecimento do seu protagonismo nos processos de saúde e adoecimento, e a responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Dessa forma, acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

## 2. FALANDO SOBRE: CONCEITOS E PERGUNTAS FREQUENTES

### Por que acolhimento?

O Programa de Saúde dos Servidores (Proser), fala muito em acolhimento, mas por que a utilização desta palavra? Entendemos que acolher é proteger, amparar, abrigar. São diversos os significados dessa palavra. Psicicamente, acolher é ouvir com ouvidos atentos, olhar com profundidade e observar a realidade ali fora. É reconhecer, aceitar, respeitar e validar os sentimentos daquele que é escutado. É comum que, como indivíduos, passemos por situações em que não sabemos como reagir e é possível que, nesses casos, prejudiquemos alguém com palavras inadequadas e ouvidos pouco atentos. O ato de acolher, portanto, busca atender com todo o cuidado e afeto demandas como essas.

### Como funciona o serviço de acolhimento do Programa de Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul (Proser)?

O serviço ofertado pelo Proser aos servidores públicos do Estado é realizado preferencialmente por profissionais da área de psicologia ou serviço social. Por meio de uma escuta sigilosa, sensível, com estabelecimento de vínculos e corresponsabilidades, assim como da transmissão de confiança para que o sujeito exponha sua situação de sofrimento, é que se torna possível a elaboração de um Plano de Atendimento, o qual

terá sua execução acompanhada sistematicamente pelos profissionais envolvidos, promovendo mais qualidade nas atividades laborais e nas relações interpessoais da pessoa acolhida. Os gestores podem recorrer ao Programa buscando auxílio e atendimento para alguém de sua equipe, mas só poderá ser efetivado o atendimento com o consentimento e o desejo do próprio servidor. Ressaltamos que o serviço não é um substituto da psicoterapia e sim um momento para a escuta sensível.

### **Como funciona o sigilo do serviço de acolhimento do Proser?**

Ao início do primeiro acolhimento, é explicado ao servidor o que é acolhimento e como funcionará. O servidor é informado sobre a garantia de sigilo, e que, se for de sua vontade poderá ser realizado contato com terceiros (chefias, colegas e familiares), consensualmente, ressaltando que sempre será combinado antecipadamente com o acolhido (exceto em caso de risco de vida).

### **Quais as modalidades de acolhimento?**

O acolhimento poderá ser realizado presencialmente, com hora marcada no Departamento de Perícia Médica e Saúde do Trabalhador (Dmest), nas secretarias que possuem Núcleo de Acolhimento do Proser e virtualmente, modalidade essa implantada para atender as recomendações das autoridades sanitárias após a mudança brusca na rotina devido ao novo coronavírus (Covid-19) e suporte necessário ao teletrabalho.

### **Para quais servidores o acolhimento está disponível?**

Para todos os servidores da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul.

### **Como faço para agendar o Acolhimento?**

O agendamento pode ser feito através dos telefones ou e-mails dos núcleos, disponibilizados no próximo tópico desta cartilha. Lembrando que as pessoas vinculadas às secretarias que não possuem Núcleo do Proser podem realizar sua marcação no Núcleo da Secretaria de Planejamento Governança e Gestão, localizado do Departamento de Perícia Médica de Saúde do Trabalhador (Dmest/SPGG).

O agendamento também pode ser realizado virtualmente, acessando o site [planejamento.rs.gov.br/acolhimento](http://planejamento.rs.gov.br/acolhimento) (demonstração abaixo). Após o recebimento do formulário, a equipe do serviço de acolhimento entra em contato para marcar o horário e combinar a forma de acolhimento que o servidor considerar mais conveniente.

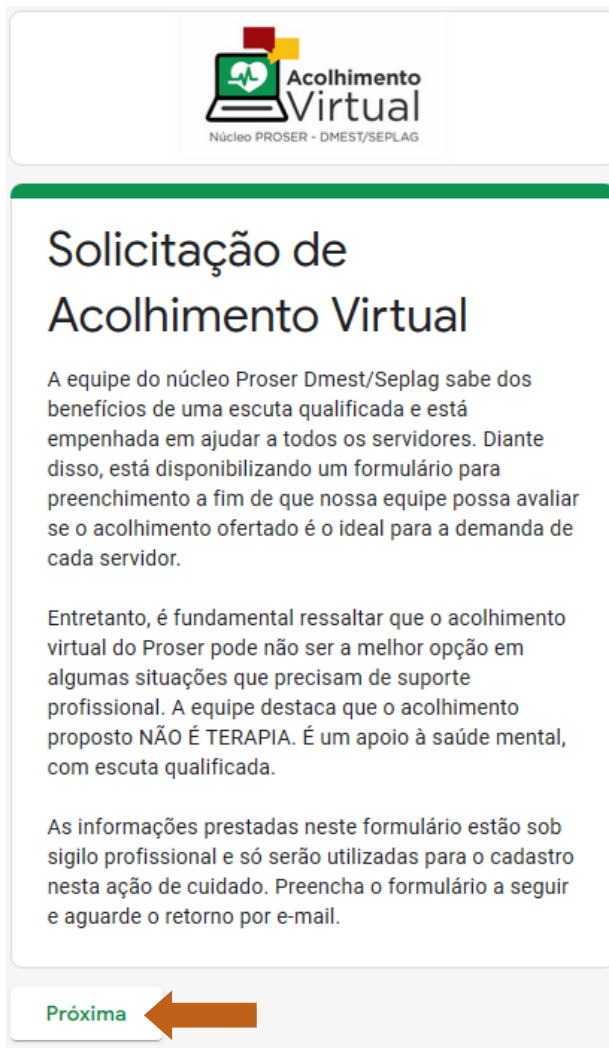
## Demonstração de como solicitar o acolhimento virtualmente:

**Etapa 1:** Acessar o site <https://planejamento.rs.gov.br/acolhimento> e clicar em “Quero receber Acolhimento Virtual”




The screenshot shows the website interface. At the top, there is a header with the logo of the 'SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO' and a search icon. Below the header, a breadcrumb trail reads: 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Inicial > Serviços e Informações > Gestão de Pessoas > Perícia Médica > Acolhimento Virtual'. There are buttons for 'Voltar' and 'Imprimir'. The main heading is 'Acolhimento Virtual' with a logo for 'Núcleo PROSER - DMEST/SEPLAG'. Below this, there is a paragraph of text explaining the service, followed by a section titled 'ACESSE OS SERVIÇOS NOS LINKS ABAIXO:' with two links: 'Quero receber Acolhimento Virtual' and 'Quero receber Orientações Médicas'. A red arrow points to the first link. At the bottom, there is a note: '\* Além do atendimento online, o Acolhimento também pode ser feito de forma presencial. Para agendar basta enviar e-mail para [proser@planejamento.rs.gov.br](mailto:proser@planejamento.rs.gov.br)'.

**Etapa 2:** Na próxima tela, após a leitura das orientações, o servidor deverá clicar no botão “Próximo” ao fim da página no canto esquerdo.



The screenshot shows the 'Solicitação de Acolhimento Virtual' form page. At the top, there is a logo for 'Acolhimento Virtual' and 'Núcleo PROSER - DMEST/SEPLAG'. The main heading is 'Solicitação de Acolhimento Virtual'. Below this, there is a paragraph of text explaining the service. The text reads: 'A equipe do núcleo Proser Dmest/Seplag sabe dos benefícios de uma escuta qualificada e está empenhada em ajudar a todos os servidores. Diante disso, está disponibilizando um formulário para preenchimento a fim de que nossa equipe possa avaliar se o acolhimento ofertado é o ideal para a demanda de cada servidor.' Below this, there is another paragraph: 'Entretanto, é fundamental ressaltar que o acolhimento virtual do Proser pode não ser a melhor opção em algumas situações que precisam de suporte profissional. A equipe destaca que o acolhimento proposto NÃO É TERAPIA. É um apoio à saúde mental, com escuta qualificada.' Below this, there is a third paragraph: 'As informações prestadas neste formulário estão sob sigilo profissional e só serão utilizadas para o cadastro nesta ação de cuidado. Preencha o formulário a seguir e aguarde o retorno por e-mail.' At the bottom, there is a button labeled 'Próxima' with a red arrow pointing to it.

**Etapa 3:** Preencher os dados com as informações solicitadas.



Núcleo PROSER - DMEST/SEPLAG

## Solicitação de Acolhimento Virtual

\*Obrigatório

### Identificação


Nome e sobrenome \*

Sua resposta

Idade \*

- 18 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Acima de 60 anos

**Etapa 4:** Nessa etapa, não é obrigatório o preenchimento. Ela deve ser respondida somente para acolhimentos relacionados à Covid-19.



Núcleo PROSER - DMEST/SEPLAG

## Solicitação de Acolhimento Virtual


### Perguntas Específicas

Apenas para acolhimentos relacionados à Covid-19

Situação em que se encontra (pode ser marcada mais de uma alternativa)

- Isolamento individual
- Isolamento familiar
- Trabalhando em horário reduzido
- Trabalhando normalmente
- Teletrabalho
- Rodízio de equipe

**Etapa 5:** Na última etapa, o servidor indica a forma de acolhimento e acrescenta, se necessário, alguma observação pertinente. Após, basta clicar em “Enviar”, ao fim do formulário, e aguardar a equipe do Proser entrar em contato.



Núcleo PROSER - DMEST/SEPLAG

## Solicitação de Acolhimento Virtual

\*Obrigatório

### Forma de Acolhimento

Como gostaria de ser acolhido? \*

- E-mail
- Chamada de voz
- Videochamada
- Chat online

Observações que julgo importante declarar para esse acolhimento (opcional)

Sua resposta

[Voltar](#) [Enviar](#)



### 3. CONTATOS DOS NÚCLEOS DO PROSER NO ESTADO

#### **Secretaria da Educação**

Telefone: (51) 3288-4929

E-mail: [proser@educ.gov.rs.br](mailto:proser@educ.gov.rs.br)

#### **Secretaria da Fazenda**

Telefone: (51) 3214-5082 ramal 4371

E-mail: [sefazvida@sefaz.rs.gov.br](mailto:sefazvida@sefaz.rs.gov.br)

#### **Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão**

Telefone: (51) 3288-1590

E-mail: [proser@planejamento.rs.gov.br](mailto:proser@planejamento.rs.gov.br)

#### **Secretaria da Saúde**

Telefone: (51) 3288-5882

E-mail: [proser@saude.rs.gov.br](mailto:proser@saude.rs.gov.br)

#### **Polícia Civil**

Telefone: (51) 3288-2476

E-mail: [dsa-dap@pc.rs.gov.br](mailto:dsa-dap@pc.rs.gov.br)

#### **Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul**

Telefone: (51) 3210-5817

E-mail: [taise-otero@ipe.rs.gov.br](mailto:taise-otero@ipe.rs.gov.br)

#### **Secretaria da Administração Penitenciária**

Telefone: (51) 3225-4305

E-mail: [sass@susepe.rs.gov.br](mailto:sass@susepe.rs.gov.br)

#### **Casa Civil - Ouvidoria Geral**

Telefone: (51) 3288-1390

E-mail: [ouvidoria@seplag.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@seplag.rs.gov.br)

## REFERÊNCIAS

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.p 27.

Ministério da Saúde - **Política Nacional de Humanização**.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. 5. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.



**NOVAS FAÇANHAS**

NO PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

[planejamento.rs.gov.br](http://planejamento.rs.gov.br)