



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).

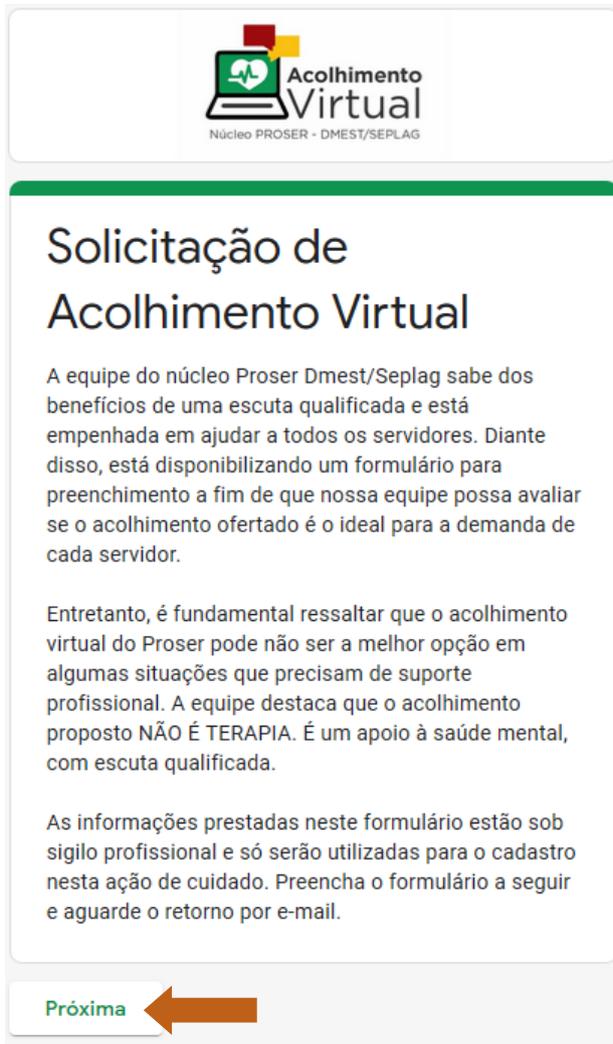
O agendamento também pode ser realizado virtualmente, acessando o site planejamento.rs.gov.br/acolhimento (demonstração abaixo). Após o recebimento do formulário, a equipe do serviço de acolhimento entra em contato para marcar o horário e combinar a forma de acolhimento que o servidor considerar mais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



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



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

Secretaria da Fazenda

Telefone: (51) 3214-5082 ramal 4371

E-mail: sefazvida@sefaz.rs.gov.br

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão

Telefone: (51) 3288-1590

E-mail: proser@planejamento.rs.gov.br

Secretaria da Saúde

Telefone: (51) 3288-5882

E-mail: proser@saude.rs.gov.br

Polícia Civil

Telefone: (51) 3288-2476

E-mail: 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

Secretaria da Administração Penitenciária

Telefone: (51) 3225-4305

E-mail: sass@susepe.rs.gov.br

Casa Civil - Ouvidoria Geral

Telefone: (51) 3288-1390

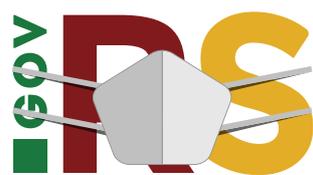
E-mail: ouvidoria@seplag.rs.gov.br

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