

Normativa de Atendimento Psicológico Online da Divisão de Saúde e Qualidade de Vida (DSQV) da UNIFESSPA.

O avanço tecnológico proporciona várias adaptações nos meios de comunicação, de trabalho, e de assistência. Sendo assim, não poderia ser diferente com a psicologia. Esta área por estar presente em todos os cenários onde existe ação humana passou a ser veiculada, devido notável necessidade, de forma *online*. O atendimento psicológico através de meios tecnológicos é reconhecido e regulamentado pela Resolução CFP N° 011/ 2018. O atendimento *online* deve contemplar as exigências e possuir autorização do CFP. É importante assegurar que o serviço contempla todas as exigências e possui a autorização do Conselho, além de contar com a profissionalização do psicólogo. Desta forma, iremos apresentar o programa de atendimento psicológico realizado aos servidores da Unifesspa na DSQV.

1. Tipo de instrumento para atendimento

Os serviços psicológicos serão realizados somente via *Google Meet*. O *Google Meet* oferece a possibilidade da percepção emocional devido à captação da imagem durante o atendimento, por isso, é o tipo mais fidedigno ao atendimento presencial.

2. Regras de atendimento

- 2.1 O servidor deve entrar em contato com a psicóloga através do *e-mail* (psicologiadsqv@unifesspa.edu.br).
- 2.2 A psicóloga responsável enviará um *link* do *Googleforms*, onde o servidor deve preencher seus dados cadastrais;
- 2.3 Através dos dados cadastrais a psicóloga entrará em contato com o servidor;
- 2.4 A iniciativa poderá partir do servidor, do grupo de trabalho ou encaminhamento pela chefia;

- 2.5 É permitido ao servidor afastar-se de suas atividades para ser atendido e o atendimento poderá ser comprovado através de declaração de comparecimento;
- 2.6 O atendimento psicológico será realizado com horário agendado e realizado de forma *online* respeitando a lista de espera de atendimento;
- 2.7 A psicóloga enviará um convite (*link* via *e-mail* institucional) ao servidor para conectar-se pelo meio virtual no dia e horário agendados para a sessão;
- 2.8 É aconselhável que o servidor utilize a sua agenda *Google* para não se esquecer do dia e horário do seu atendimento;
- 2.9 O servidor deverá estar conectado (a) no horário combinado e no seu local escolhido para o seu atendimento psicológico *online* (sua casa, escritório, outros).

3. Sigilo e Segurança do atendimento

O psicólogo é regido pelo Código de Ética do Profissional que assegura o sigilo do atendimento. O sigilo do exercício profissional é resguardado pela Constituição Federal. Por mais cautelosos que sejam os envolvidos, não é possível garantir 100% da segurança das informações trocadas nas comunicações mediadas por meios eletrônicos. Entretanto, é fundamental que alguns cuidados sejam adotados para minimizar tais riscos tanto quanto possível. Os cuidados devem ser redobrados quando se trata de informações sigilosas, como é o caso das sessões de atendimento psicológico *online*.

4. Recomendações do atendimento

- 4.1 Evitar utilizar computadores públicos, como os de *cybercafés*, locais de trabalho, *lan-houses*, bibliotecas ou qualquer outro de uso compartilhado;
- 4.2 Excluir os históricos de conversações registrados;
- 4.3 Cuidar da segurança dos equipamentos que utiliza para a realização das sessões, mantendo atualizados antivírus, *firewall* e os demais *softwares* utilizados para detectar e bloquear ameaças e invasões;

- 4.4 O *Google Meet* possui criptografia para proteger a transmissão. Entretanto, para a sua maior segurança, manter seu dispositivo com antivírus atualizado e firewall ativado;
- 4.5 Evitar navegar na internet durante as sessões;
- 4.6 Programar-se para estar em local privado e resguardado de influências externas durante as sessões. É imprescindível que o atendimento ocorra em um local reservado tanto do lado do paciente quanto do lado do profissional, para que o sigilo seja assegurado e ambos tenham liberdade de se expressar;
- 4.7 Fechar o *Google Meet* e reiniciar o equipamento após o encerramento de cada sessão;
- 4.8 Evitar salvar o *link* gerado do *Google Meet* no computador e nunca fornecer para outras pessoas;
- 4.9 Fazer uso, sempre que possível, de um fone de ouvido de qualidade, pois este equipamento ajudará a reforçar a privacidade das sessões e a melhorar a qualidade da comunicação.

5. Requisitos do atendimento

- 5.1 É indispensável ser servidor público lotado na Unifesspa. Os atendimentos psicológicos da DSQV são exclusivos para esse público;
- 5.2 O atendimento psicológico realizado na DSQV, não se caracteriza como atendimento psicoterápico e sim como psicossocial, ou seja, consiste em prestar atendimento especializado, através do serviço de Psicologia aos servidores com dificuldades que possam estar interferindo na sua vida funcional;
- 5.3 É necessário um computador, tablet ou celular com acesso à internet. É aconselhável que a internet tenha pelo menos 1 mb de velocidade de transmissão;
- 5.4 Verificar a velocidade de conexão e checar a webcam e microfone antes do horário do atendimento para certificar de que tudo esteja funcionando adequadamente.

6. Regras e normas do atendimento

- 6.1 Não serão realizados atendimentos por *e-mail* ou outros meios de atendimento assíncrono. Essas ferramentas são utilizadas apenas para os contatos e orientações iniciais;
- 6.2 Caso o servidor não possa comparecer ou desista do atendimento, ele deve avisar preferencialmente via *e-mail*. Deste modo haverá a remarcação e a possibilidade de outro servidor ocupar esse horário de atendimento;
- 6.3 Caso o servidor falte ao encontro virtual sem avisar com no mínimo três horas de antecedência, a sessão não será reagendada, deverá o servidor entrar novamente na fila de espera dos atendimentos;
- 6.4 Caso a psicóloga, por motivo de força maior, não compareça ao encontro virtual e não tenha tido a possibilidade de avisar o servidor com a antecedência mínima de três horas, comprometer-se-á a reagendar a sessão em horário conveniente para o servidor;
- 6.5 Caso o servidor se atrase, o atendimento será encerrado no horário pré-agendado. Cada encontro tem duração de 50 minutos. Dessa forma, caso ocorra 10 minutos de atraso, por exemplo, só restarão 40 minutos de atendimento;
- 6.6 Na hora agendada a psicóloga estará à disposição do servidor no horário previamente agendado, portanto mesmo ocorra atraso e que a psicóloga seja informada, é importante o comparecimento à consulta *online*, mesmo que nos minutos finais;
- 6.7 Embora o acesso à internet seja de responsabilidade exclusiva do servidor, caso o atendimento seja interrompido abruptamente devido à falha na conexão, existe a possibilidade de reagendamento. O mesmo procedimento se aplica caso a interrupção ocorra devido a problemas com a conexão da psicóloga.

7. Quantidade e permanência nos atendimentos

Visto que os atendimentos psicossociais realizados na DSQV não se caracterizam como psicoterapia e sim como atendimento de acolhimento e escuta breve, ao servidor que solicitar esse serviço será disponibilizado em

média de 3 a 5 atendimentos, dependendo da necessidade de cada caso. O servidor, então, será encaminhado para rede de saúde mental pública ou particular. Após os encaminhamentos necessários o servidor será acompanhado pela equipe psicossocial da DSQV. Podendo solicitar novos atendimentos de apoio ao longo desse processo.

8. Atendimentos Presenciais

Estamos vivendo um momento ímpar em sociedade devido à pandemia da COVID-19. Diante desse cenário, percebemos a responsabilidade compartilhada em evitar a proliferação do vírus e minimizar o contágio. Mais do que uma precaução individual, as medidas de isolamento e restrição de contato são de suma importância no âmbito da saúde pública. Neste contexto a Divisão de saúde e Qualidade de Vida da Unifesspa só ofertará os atendimentos presenciais da psicologia, quando tiver encerrado o período de contaminação da COVID-19.

8.1 Características dos atendimentos

- Nessa situação, serão disponibilizados atendimentos psicológicos tanto presenciais como *online* aos servidores;
- O servidor poderá escolher o tipo de atendimento que melhor lhe atender;
- Os atendimentos psicológicos presenciais ocorrerão na sala de atendimento da DSQV, própria para esse atendimento, garantindo o sigilo e ética profissional;
- O servidor poderá agendar seu atendimento pelo e-mail: psicologiadsqv@unifesspa.edu.br; (*Contato direto com a psicóloga*).
- Os horários de atendimento presencial de urgência poderão ser expostos em redes sociais ou site da própria DSQV.

Obs.: As características do atendimento psicológico podem sofrer modificações, quando necessário para garantia do bom serviço, como também para manter a segurança dos usuários e da profissional.

Poliana Gonçalves Ferreira

Técnica em Educação/Psicologia/DSQV/SIASS/UNIFESSPA

Matrícula: 2260095

Doutoranda em Psicologia, MBA em Gestão de Pessoas, Especialista
em psicopatologia e psicodiagnóstico.

Psicóloga Clínica CRP10/02978.