



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS  
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

## **PROTOCOLO 1 ACOLHIMENTO E APOIO SOCIAL, PRIMEIROS AUXÍLIOS**

A principal atenção será para acolher as tensões e preocupações pela situação, promovendo maior segurança e sentimento de conexão social. Um olhar sobre questões práticas e sinais de ansiedade, tristeza profunda ou tensão excessiva - caso esses sintomas sejam identificados, encaminhar para atendimento psicológico conforme PROTOCOLO 2.

### **PROCEDIMENTOS GERAIS IMPORTANTES**

**Aspectos éticos:** Garantir a confidencialidade e o sigilo do atendimento e não tirar proveito das informações e dos contatos oriundos desse projeto;

**Objetivo dos primeiros auxílios psicológicos desse protocolo:** promover o bem-estar pelo auxílio no manejo das situações estressantes que podem conduzir a pessoa a riscos ou danos maiores. Acolhimento e apoio social como ferramentas positivas para o autocuidado, a empatia, o relacionamento saudável e o encaminhamento conjunto de soluções possíveis e práticas para o momento.

**Contrato psicológico:** estabelecer regras de convívio no acolhimento, apoio social e primeiros auxílios que gerem segurança psicológica na relação com os atendidos, sempre trazendo para o foco as questões que impactam no manejo da situação decorrente da emergência pelo COVID-19.

### **SITUAÇÕES EM QUE A PESSOA NÃO FOI CONTAMINADA, MAS POSSUI RISCO DE CONTÁGIO**

#### **Por quem?**

Voluntários da área da saúde, servidores UFCSPA, estudantes de Psicologia

#### **Para quem?**

1. Docentes, técnicos-administrativos, bolsistas ou estagiários:
  - a. que viajaram ou estão retornando de viagem recente do exterior
  - b. que façam parte dos grupos de maior risco:
    - com mais de 60 anos
    - imunodeficientes
    - que foram submetidas a cirurgias ou partos recentes
    - com doenças preexistentes crônicas ou graves, hipertensão, diabetes ou outras comorbidades associadas



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS

DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

- c. gestantes, lactantes e pais de crianças em idade escolar
- d. que tenham sob seus cuidados uma ou mais pessoas com suspeita ou confirmação de diagnóstico de infecção por COVID-19 e coabite na mesma residência
- e. que tenham tido contato direto (ou suspeita de contato) com pessoa diagnosticada com COVID-19

**O que identificar?**

*Esse primeiro contato não pressupõe que a pessoa tenha desenvolvido problemas de saúde mental em função da pandemia e das ações decorrentes*

1. Se a pessoa tem apoio social de familiares ou outras redes que facilitem o período de isolamento: compras de comida, medicamentos, etc.
2. Se a pessoa tem filhos menores de idade que necessitam de cuidados: deslocamento, atividades na escola ou outros locais, etc.
3. Atentar para sinais de ansiedade, perfeccionismo extremo, tristeza profunda ou tensão excessiva - **caso esses sintomas sejam identificados, encaminhar para atendimento psicológico conforme PROTOCOLO 2.**

**O que fazer?**

1. Demonstrar que a situação está sendo monitorada continuamente e que a pessoa pode buscar esclarecimentos adequados nesse período;
2. Caso não esteja em período de férias, verificar como está sendo o período de quarentena produtiva ou trabalho remoto;
3. Prestar acolhimento em contatos esporádicos agendados, identificando a evolução de possível quadro de tensão, preocupações recorrentes e a atuação das redes de apoio social da pessoa;
4. Orientar a redução da leitura ou o contato com notícias que podem causar ansiedade ou estresse - procurar informações e atualizações uma ou duas vezes ao dia evitando o “bombardeio desnecessário” de informações;
5. Orientar a busca por informação apenas de fontes fidedignas. Os fatos ajudam a minimizar o medo;
6. Orientar a busca por aproximações **de qualidade** nas redes sociais - videochamadas com parentes e amigos, por exemplo;

*Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Ingrid Cunha,  
PROGESP/UFCSPA*



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS  
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

7. Acionar a assistência psicológica da PROGESP para atendimento especializado **quando observar tensões emocionais cuja intervenção de acolhimento inicial não tenham desfecho positivo ou satisfatório na diminuição dos sinais e sintomas detectados;**
8. Enviar materiais do Ministério da Saúde ou dos informes da UFCSPA, **baseado em evidências científicas** - apenas quando solicitado ou quando for pertinente. Evitar o envio excessivo de material.
9. Nos dias que antecederão o retorno ao trabalho, prestar apoio nos aspectos práticos em que a pessoa ainda tenha dúvidas (informações mais específicas serão passadas pela equipe da PROGESP)

**O que orientar ao final do contato?**

1. Reforçar a importância do isolamento voluntário e distanciamento social;
2. Observar sintomas de febre ou respiratórios. Caso ocorram, é necessário buscar a sua unidade de saúde ou médico de confiança, conforme orientações da Prefeitura de Porto Alegre (<https://prefeitura.poa.br/coronavirus>)
3. Quem tiver exames comprobatórios sobre quarentena, isolamento: antes de retornar ao trabalho (ao final da pandemia), deverá aguardar informações da PROGESP para maiores orientações sobre entrega de atestados ou exame pericial antes de retornar ao trabalho presencial na UFCSPA

**SITUAÇÕES EM QUE A PESSOA FOI CONTAMINADA PELO COVID-19**

**Por quem?**

Voluntários da área da saúde, servidores UFCSPA, estudantes de Psicologia

**Para quem?**

Docentes, técnicos-administrativos, bolsistas ou estagiários que foram diagnosticados com COVID-19. Em teoria, pressupõe-se que essas pessoas têm mais riscos para a saúde mental do que as pessoas do grupo anterior (quando a pessoa não foi contaminada, mas tem risco de contágio).

**O que identificar?**

*Esse primeiro contato não pressupõe que a pessoa tenha desenvolvido problemas de saúde mental em função do contágio*

1. Se a pessoa tem apoio social de familiares ou outras redes que facilitem o período de isolamento: compras de comida, medicamentos, etc.
2. Rotina de cuidados durante o isolamento: como está se alimentando? Está medicada? Precisa fazer novos exames?



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS  
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

3. Se a pessoa tem filhos menores de idade que necessitam de cuidados: deslocamento, atividades na escola ou outros locais, etc.
4. Atentar para sinais de ansiedade, tristeza profunda ou tensão excessiva - **caso esses sintomas sejam identificados, encaminhar para atendimento psicológico conforme PROTOCOLO 2.**

**O que fazer?**

1. Demonstrar que a situação está sendo monitorada continuamente e que a pessoa pode buscar esclarecimentos adequados nesse período;
2. Prestar acolhimento em contatos esporádicos agendados, identificando a evolução de possível quadro de tensão, preocupações recorrentes e a atuação das redes de apoio social da pessoa;
3. Orientar a redução da leitura ou o contato com notícias que podem causar ansiedade ou estresse - procurar informações e atualizações uma ou duas vezes ao dia evitando o “bombardeio desnecessário” de informações;
4. Orientar a busca por informação apenas de fontes fidedignas. Os fatos ajudam a minimizar o medo;
5. Orientar a busca por aproximações **de qualidade** nas redes sociais - videochamadas com parentes e amigos, por exemplo;
6. Acionar a assistência psicológica da PROGESP para atendimento especializado **quando observar tensões emocionais cuja intervenção de acolhimento inicial não tenham desfecho positivo ou satisfatório na diminuição dos sinais e sintomas detectados;**
7. Enviar materiais do Ministério da Saúde ou dos informes da UFCSPA, **baseado em evidências científicas** - apenas quando solicitado ou quando for pertinente. Evitar o envio excessivo de material.
8. Nos dias que antecederão o retorno ao trabalho, prestar apoio nos aspectos práticos em que a pessoa ainda tenha dúvidas (informações mais específicas serão passadas pela equipe da PROGESP)

**O que orientar ao final do contato?**

1. Reforçar a importância do isolamento;
2. Reforçar que a pessoa deve prezar pela recuperação (não se fala em quarentena produtiva neste caso, uma vez que a pessoa está doente e o trabalho não é o foco);
3. Ao final da pandemia e o período de isolamento social, deverá aguardar informações da PROGESP para maiores orientações sobre entrega de atestados ou exame pericial antes de retornar ao trabalho presencial na UFCSPA.

**GLOSSÁRIO**

*Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Ingrid Cunha,  
PROGESP/UFCSPA*



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS  
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

- 1- Isolamento:** separa as pessoas contaminadas pelo COVID-19 das pessoas que não estão doentes, a fim de conter disseminação do vírus;
- 2- Quarentena:** separa e restringe o movimento de pessoas que foram expostas ao COVID-19 para observar se elas foram contaminadas também;
- 3- Quarentena produtiva:** realização das atividades profissionais à distância, de preferência em ambientes que limitem sua circulação em ambientes com outras pessoas, por meio do trabalho remoto ou de sistemas de rodízio, com produtos e entregas específicas previstos no Plano de Contingência da sua Pró-reitoria;
- 4- Distanciamento social:** medidas utilizadas para evitar que o COVID-19 se espalhe e envolvem ficar longe o suficiente de outras pessoas, reduzir as saídas de casa, manter a distância mínima de 1,5 metro de outras pessoas, evitar toques, apertos de mão, abraços, beijos e relações sexuais.

#### REFERÊNCIAS

- 1- Lei 13979/2020 - Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019
- 2- Instrução Normativa Nº 19, de 12 de março de 2020 - Estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).
- 3- Instrução Normativa Nº 21, de 16 de março de 2020 - Altera a Instrução Normativa Nº 19, de 12 de março de 2020, que estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).
- 4- Portaria Nº 04/2020/PROGESP/DBEST/UFCSPA, de 17 de março de 2020
- 5- Portaria Normativa Nº. 010/2020/ REITORIA/UFCSPA, de 18 de março de 2020
- 6- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*.
- 7- Centers for Disease Control and Prevention. **Quarantine and isolation**. <https://www.cdc.gov/quarantine/index.html>