



## **SERVIÇO DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL DA PROGEP**

O serviço de psicologia organizacional prestado pela Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP) abarca os procedimentos de acolhimento psicossocial e de acompanhamento funcional para os(as) servidores(as) da Universidade. As ações vinculadas ao serviço de psicologia organizacional objetiva a atenção e a prevenção de dificuldades emocionais e organizacionais que comprometam o desempenho dos(as) servidores(as) no ambiente de trabalho. Dessa forma, o serviço foca no comportamento humano e tem o ambiente de trabalho como cenário, não se tratando, portanto, de tratamento clínico de transtornos psicológicos e comportamentais.

### **OBJETIVOS DOS ATENDIMENTOS DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

- Oferecer um serviço de qualidade que acolha as demandas psicossociais dos(as) servidores(as) no ambiente de trabalho;
- Disponibilizar escuta e apoio psicológico pontual aos(às) servidores(as);
- Orientar sobre questões de saúde mental;
- Instruir sobre as questões de avaliação de desempenho dos(as) servidores(as);
- Prestar acolhimento e orientação sobre o encaminhamento de denúncias de assédio moral e/ou sexual;
- Dispor de escuta qualificada e de orientação sobre o encaminhamento de situações de mediação de conflitos;
- Auxiliar o(a) servidor(a) a refletir em situações e encaminhamentos que possam ajudá-lo(a) a lidar com contextos específicos e pontuais;
- Mediar, junto aos(às) gestores(as), as necessidades possíveis dentro das individualidades dos(as) servidores(as); e
- Atuar, junto ao setor de formação continuada, em eventos que visem atender às necessidades de servidores(as) a partir dos levantamentos advindos da escuta qualificada.

## **ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL**

O acolhimento psicossocial destina-se aos(às) servidores(as) que buscam tratar questões individuais com suporte breve. Esse espaço é dedicado a trabalhar questões de saúde, familiares e pessoais que possam interferir no desempenho e bem-estar do(a) servidor(a) no ambiente de trabalho. Os(As) servidores(as) vítimas de assédio, discriminação e outras formas de violência ocorridas no âmbito da Instituição têm prioridade no serviço de acolhimento, nos termos da “Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e Outras Formas de Violência da FURG”.

Salienta-se que, embora a Coordenação de Psicologia Organizacional e Serviço Social (CPOSS) seja porta de entrada de denúncias, os(as) servidores(as) que procuram o setor podem receber apenas o acolhimento, sem a obrigatoriedade de efetivar a denúncia. Embora o ato de denunciar seja importante para o enfrentamento de assédios, discriminação e outras formas de violência, exige entendimento, orientação e disponibilidade por parte do denunciante quanto às fases do processo. Por isso, entende-se como fundamental o acolhimento e a escuta como fases possíveis que antecedam a denúncia, visando ao cuidado e suporte ao denunciante.

Os canais de atendimento da CPOSS estão disponíveis no item “Agendamento”. Porém, nesses casos, há a possibilidade de atendimento presencial sem agendamento na CPOSS, localizada junto à PROGEP, no *campus* Carreiros. Caso o(a) servidor(a) esteja em outro *campus*, será dada prioridade no atendimento on-line, readequando possíveis agendas.

### Procedimentos do Acolhimento Psicossocial

- 1) Agendamento: o agendamento do atendimento se dá por *e-mail* ou pelo *WhatsApp* da CPOSS e o atendimento poderá ser realizado nas modalidades on-line ou presencial.
- 2) Condução das sessões: as sessões envolvem escuta qualificada com garantia de sigilo e confidencialidade.
- 3) Identificação de necessidades: são identificadas as reais necessidades dos(as) servidores(as), com os devidos direcionamentos e orientações caso seja possível serem realizados na sessão.
- 4) Articulação com a equipe da CPOSS: é elaborada uma proposta de intervenção

conjunta com a equipe da CPOSS, respeitando os sigilos que os casos requerem, e posterior devolutiva ao(à) servidor(a) quando não é possível chegar a uma orientação no atendimento.

- 5) Encaminhamentos e orientações: é feito um encaminhamento para outros serviços quando necessário, bem como acompanhamento após as sessões.

## **ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL**

O acompanhamento funcional visa ao monitoramento do desempenho dos(as) servidores(as) no ambiente de trabalho. Esse serviço envolve contato direto com a gestão da unidade, pois requer suporte e práticas de mediação. Além disso, é oferecido acompanhamento funcional em grupo, abordando aspectos específicos de cada unidade, sempre em colaboração com o(a) gestor(a). Após a intervenção, são elaborados relatórios e feitas devolutivas com diagnósticos e estratégias para a equipe.

### Procedimentos do Acompanhamento Funcional:

- 1) Identificação e planejamento: a identificação pode ser realizada pela CPOSS por meio de informação recebida sobre determinada especificidade da unidade ou por meio da gestão ao identificar uma necessidade de suporte ao(à) servidor(a).
- 2) Intervenção individual: é feito o agendamento de sessão de escuta qualificada individual. Essa escuta, inicialmente, acontece com o(a) gestor(a) para identificar as situações de desempenho que aquele(a) servidor(a) está apresentando no momento. Após, a intervenção individual acontece com o(a) servidor(a).
- 3) Intervenção em grupo: metodologia para condução de acompanhamentos em grupo, com proposta de escuta qualificada em formato de acolhimento para identificação de diagnóstico, planejamento, execução e devolutiva.
- 4) Identificação de necessidades: as reais necessidades em relação a situação de desempenho do(a) servidor(a) são identificadas, com os devidos direcionamentos e orientações caso seja possível ser realizado na sessão.
- 5) Articulação com a equipe da CPOSS: é elaborada de uma proposta de intervenção conjunta com a equipe da CPOSS, respeitando os sigilos que os casos requerem, e posterior devolutiva ao(à) servidor(a) quando não é possível chegar a uma orientação no atendimento.

6) Relatórios e *feedback*: são estruturados os relatórios e os procedimentos para devolutiva aos(às) gestores(as) e às equipes.

## **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A CPOSS conta com quatro servidoras Técnico-Administrativas em Educação (TAEs), sendo três ocupantes do cargo de Psicóloga e uma Assistente em Administração.

## **AGENDAMENTO**

Os(as) servidores(as) devem entrar em contato por meio do *e-mail* [progep.cposs@furg.br](mailto:progep.cposs@furg.br) ou do *WhatsApp* (53) 99181-5212. Os atendimentos acontecem de acordo com as vagas disponíveis nos dias e horários definidos pelo serviço, de maneira on-line ou presencial. Após o recebimento do *e-mail*, a CPOSS responderá, em até 48 horas, informando o dia e o horário do agendamento.

## **ÉTICA E CONFIDENCIALIDADE**

Todas as informações compartilhadas nas sessões são mantidas em sigilo, conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo, garantindo a privacidade e a segurança dos dados dos(as) servidores(as) atendidos(as), exceto quando há necessidade de encaminhamento e articulação junto a outros espaços, situação em que será sempre acordada junto aos(as) envolvidos(as).

Salienta-se também a ética e o sigilo na tramitação dos processos de acompanhamento funcional ou acolhimento psicossocial, uma vez que são determinados os níveis de acesso sigiloso ou restrito para processos no Serviço Eletrônico de Informações (SEI).