

Sumário

1	Macroprocesso.....	2
2	Objetivo.....	2
3	Documento de referência	2
4	Responsabilidades.....	2
4.1	Interna	2
4.2	Externa	2
5	Indicadores.....	2
6	Descrição do Processo – Fluxo e Detalhamento	3
6.1	Fluxo Operacional.....	3
6.2	Detalhamento das etapas do Processo	3
7	Controle de Registros	6
8	Anexos.....	7
9	Legendas de Siglas.....	7

1 Macroprocesso

Secretaria de Administração

2 Objetivo

Padronizar o Serviço de Bem-Estar no que se refere à atenção ao bem-estar do servidor e de seus dependentes, com foco na melhoria da qualidade de vida dos mesmos.

3 Documento de referência

NBR ISO 9001:2015

Resolução Normativa nº 004/2017, que criou o Serviço de Bem-Estar do Servidor e demais Leis e Normas editadas pelo Tribunal de Contas do Estado - TCE atinentes as atividades desenvolvidas pelo órgão como um todo (por ex.: Regimento Interno do TCE, Lei Orgânica do TCE, etc.).

Leis e normativos em geral, existentes nas esferas Estaduais e Federais (por ex. Lei 10.460 - Estatuto dos Funcionários Públicos Civis; CF – Constituição Federal, etc.).

Código de Ética de todas as Categorias contidas no setor

Normas e/ou Resoluções editadas pelos Conselhos Regionais e/ou Nacionais de cada Especialidade, tais como o CRP 09, CREF 14, CREFITO 11, CFP, etc.

4 Responsabilidades

4.1 Interna

Fisioterapeuta

Profissional de Educação Física

Psicólogo

Atendentes da Recepção

4.2 Externa

Servidor (ou seu dependente) - Paciente

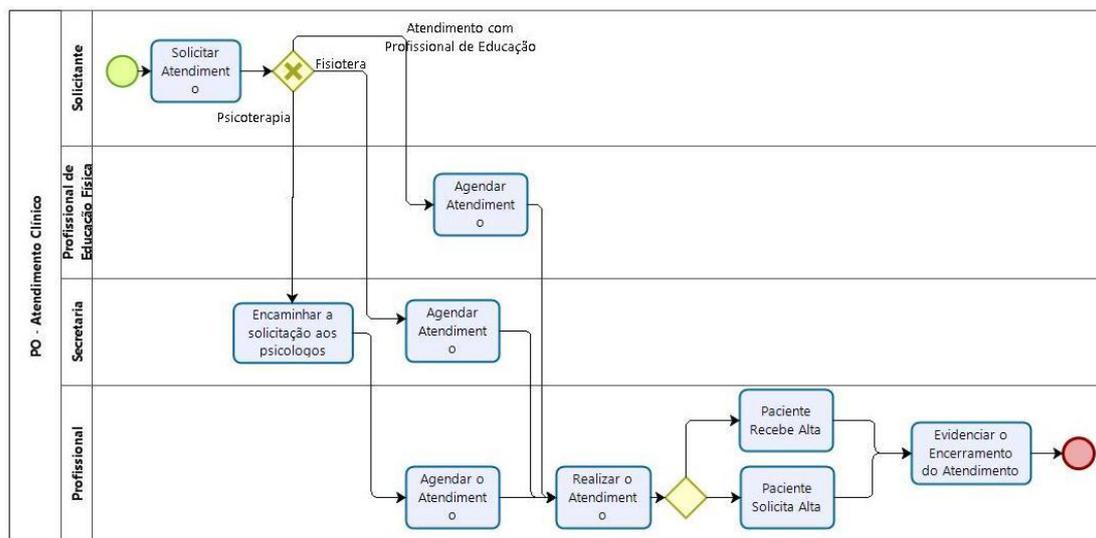
5 Indicadores

Indicador do Processo	O que está sendo medido	Fórmula do calculo
Agendamento de 100%	Volume de atendimentos solicitados e	Solicitação de

dos atendimentos solicitados	realizados ao longo do mês, possibilitando assim a mensuração de demandas diretamente relacionadas à qualidade de vida e bem-estar do servidor e de seus dependentes.	atendimentos realizados X
------------------------------	---	---------------------------

6 Descrição do Processo – Fluxo e Detalhamento

6.1 Fluxo Operacional



Powered by
bizagi
Modeler

6.2 Detalhamento das etapas do Processo

6.2.1 Solicitar Atendimento

O solicitante (servidor ou dependente), através de contato por telefone ou pessoalmente (na recepção do setor ou direto com profissional) manifesta seu interesse em ser atendido. A partir desse momento, as etapas a seguir ocorrerão de forma diferente para cada especialidade procurada. Sendo assim, se a solicitação foi para:

- Atendimento com a Profissional de Educação Física: Neste caso específico, como a atividade principal da profissional é a Ginástica Laboral, o atendimento individual/personalizado com o servidor ocorrerá nos horários em que a professora não estiver dando aula e será agendado diretamente com a mesma.
- Fisioterapia: as atendedoras da recepção irão identificar na agenda do fisioterapeuta um horário para a consulta/tratamento de acordo com a disponibilidade do profissional e do solicitante.

- c) Psicoterapia: as atendentes da recepção deverão coletar dados do solicitante no local adequado (bloco específico – em anexo), promovendo o registro do nome, data, contato do solicitante, bem como a preferência de turno e de profissional, se houver.

Nota 1: No caso da solicitação de psicoterapia, como existe a possibilidade do servidor indicar profissional de sua preferência, podem ocorrer dois caminhos distintos, quais sejam:

- a) Se houver, por parte do paciente, indicação de preferência, as atendentes deverão repassar a solicitação para o profissional indicado pelo solicitante.
- b) Caso o solicitante/paciente não tenha profissional de preferência, a solicitação é repassada ao chefe do setor que ficará responsável por encaminhar a solicitação para um dos profissionais conforme disponibilidade dos mesmos.

6.2.2 Agendar Atendimento

Como já mencionado no item anterior, após a solicitação de atendimento, o procedimento é diferente para cada especialidade contida no Serviço de Bem-Estar. Sendo assim, no caso do agendamento de:

- a) Atendimento com a Profissional de Educação Física: a profissional definirá o horário com o solicitante dentro de seus horários livres de aulas, que são: no matutino entre 7:30hs e 09:00hs e no vespertino entre 13:00hs e 15:30hs.
- b) Fisioterapia: ao encontrar um horário disponível na agenda do profissional, que atenda a demanda do paciente, as atendentes deverão concluir a anotação registrando o nome e telefone do solicitante no horário designado.
- c) Psicoterapia: O psicólogo que recebeu a solicitação (seja pela indicação do próprio paciente ou direcionado pela chefe do setor) deverá transcrever a solicitação para lista própria e entrar em contato com o solicitante para marcar horário em até 03 dias úteis após o recebimento da solicitação, registrando, na referida lista, a data do recebimento da solicitação, bem como a data que retornou/respondeu a mesma (modelo da lista em anexo).

Nota 2: Como o processo de psicoterapia é contínuo, pode acontecer de o profissional estar sem horários livres em sua agenda, ou ainda, não conseguir encontrar um que se adeque a disponibilidade do solicitante, caso em que deverá explicar para o mesmo e

perguntar se prefere continuar em sua lista de espera ou ser reencaminhado para outro psicólogo.

Nota 3: Cabe a cada profissional manter atualizada sua lista de espera e entrar em contato com o paciente assim que surgir vaga.

6.2.3 Realizar o atendimento (1ª consulta e tratamento)

De acordo com as modalidades:

- a) Com a Profissional de Educação Física: a professora prestará atendimento (alongamento) de acordo com a queixa do servidor e definirá se serão necessárias outras sessões de alongamento, bem como orientar o servidor para a prática de exercícios físicos e/ou treinos conforme a necessidade de cada um.

Nota 4: O tempo de cada atendimento é de aproximadamente 20 minutos.

- b) Com o Fisioterapeuta: Na primeira consulta o profissional realizará a anamnese para verificar qual o tratamento adequado de acordo com os sintomas e condições patológicas apresentadas pelo paciente. E, ato contínuo, definirá junto com o paciente, como será o tratamento, ou seja, quantas sessões serão necessárias, quais procedimentos serão realizados, bem como datas e horários das próximas sessões.

Nota 5: O tempo de cada sessão varia entre 40 minutos a uma hora.

- c) Com uma das Psicólogas: A psicóloga deverá prestar atendimento ao servidor e/ou dependente na modalidade de psicoterapia, pautado sempre pela ética e de acordo com a abordagem em que atue. E juntos, paciente e psicoterapeuta, definirão um horário que será fixo, semanal e sem prazo determinado, podendo, eventualmente, ocorrer mais de uma vez por semana ou quinzenalmente, de acordo com a necessidade do caso.

Nota 6: A duração de cada sessão é de aproximadamente 50 minutos.

Nota 7: O paciente (ou responsável, em caso de criança ou adolescente) receberá um Termo de Ciência, que deverá assinar, demonstrando ciência em questões tais como: duração, frequência, falta/reposição, férias, sigilo profissional e outros.

Nota 8: Em todas as modalidades, o profissional deverá manter um controle de frequência para cada paciente, o qual será assinado em cada comparecimento.

6.2.4 Encerrar atendimento

Etapas poderão ocorrer de duas formas,

6.2.4.1. Paciente recebe Alta: Quando o profissional avalia que a melhora na qualidade de vida do paciente é significativa, podendo encerrar os atendimentos. Tal ação poderá ser evidenciada por meio do encerramento do atendimento e anotação na frequência.

6.2.4.2. Paciente Solicita Alta: Quando o paciente decide pela suspensão do tratamento, seja porque está se sentindo melhor, seja por outras questões particulares. Tal ação será evidenciada por meio da suspensão/encerramento do atendimento e da anotação na frequência.

Nota 9: No caso da solicitação de alta pelo paciente, se o profissional a considerar prematura, deve explicar seu ponto de vista, entretanto, essa decisão é do paciente.

7 Controle de Registros

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso	Recuperação	Retenção e Descarte
Registro de Solicitação (psicoterapia)	Bloco	Cada profissional mantém registro das solicitações	Disponível em pasta física	Indeterminado
Solicitação/ Lista de Espera (psicoterapia)	Gaveta do profissional	Cada profissional mantém registro das solicitações	Disponível em pasta física	Indeterminado
Anotação em agenda	Recepção e Gaveta do profissional	Agenda disponível na	Agenda disponível na	Indeterminado

(fisioterapia)		recepção do setor	recepção do setor	
Controle de Frequência (alongamento; fisioterapia; psicoterapia)	Gaveta do profissional	Cada profissional mantém registro dos atendimentos	Com o próprio profissional	Indeterminado

8 Anexos

Não se aplica

9 Legendas de Siglas

Sigla	Significado
CF	Constituição Federal
CRP	Conselho Regional de Psicologia
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CREF	Conselho Regional de Educação Física
CREFITO	Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional
TCE	Tribunal de Contas do Estado