



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

---

**Secretaria Administrativa (SEC-ADMIN)**  
**Serviço de Bem-Estar do Servidor (Serv-BemEstar)**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)**  
**REALIZAR ATENDIMENTO CLÍNICO -**  
**PSICOTERAPIA OU GINÁSTICA LABORAL**

**Versão nº: 003**

**07/10/2024**

## LISTA DE SIGLAS

CFP	Conselho Federal de Psicologia
CONFED	Conselho Federal de Educação Física
GER-GP	Gerência de Gestão de Pessoas
PO	Procedimento Operacional Padrão
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás

## SUMÁRIO

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho .....	3
1.1 Núcleo de Valor .....	3
1.2 Macroprocesso .....	3
1.3 Processo de Trabalho.....	3
2. Responsabilidades.....	3
2.1 Dono do Processo do Trabalho .....	3
2.2 Emitente do PO .....	3
2.3 Alcance.....	3
3. Objetivo .....	3
4. Documentos de Referência.....	3
5. Definições Iniciais .....	4
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP) .....	4
7. Fluxo Operacional.....	5
8. Detalhamento do Fluxo Operacional.....	5
8.1 Registro e encaminhamento da solicitação de atendimento .....	5
8.1.1 Registrar e encaminhar as solicitações de atendimento .....	5
8.2 Agendamento da Solicitação .....	6
8.2.1 Agendar Ginástica Laboral ou Atendimento Personalizado .....	6
8.2.2 Agendar Primeira Consulta/Sessão de Psicoterapia.....	6
8.3 Atendimento/Tratamento .....	6
8.3.1 Iniciar tratamento/atendimento.....	6
8.4 Alta / Encerramento .....	7
8.4.1 Encerrar atendimento/tratamento .....	7
9. Indicadores .....	7
9.1 Indicadores de Verificação.....	7
9.2 Indicadores de Controle.....	7
10. Controle de Registros .....	8
11. Anexos.....	8
12. Elaboração, Revisão e Aprovação .....	9

## **1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO**

### **1.1 Núcleo de Valor**

Processo de Suporte (NPS)

### **1.2 Macroprocesso**

Gestão de Pessoas

### **1.3 Processo de Trabalho**

Gestão do Clima Organizacional e da Qualidade de Vida

## **2. RESPONSABILIDADES**

### **2.1 Dono do Processo do Trabalho**

Secretaria Administrativa

### **2.2 Emitente do PO**

Serviço de Bem-Estar do Servidor

### **2.3 Alcance**

Este PO contempla tarefas (atividades) que alcançam os usuários dos serviços de atendimento clínico e ginástica laboral, quais sejam, servidores do Tribunal de Contas do Estado de Goiás e seus dependentes.

## **3. OBJETIVO**

Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo estabelecer os critérios e etapas do processo de **Realizar Atendimento Clínico e Ginástica Laboral**, visando a padronização das etapas de trabalho desde o momento em que uma solicitação é feita, até o encerramento do atendimento.

## **4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

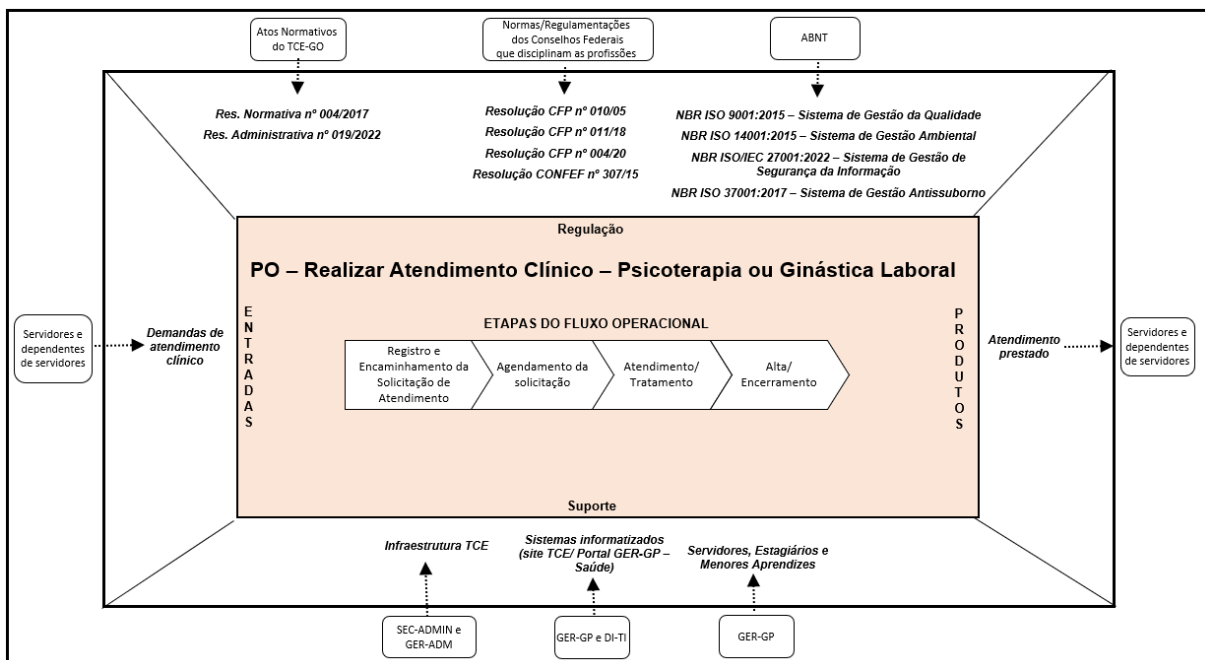
- Resolução Normativa nº 004/2017 – Instituição do Serviço de Bem-Estar;
- Resolução Administrativa nº 019/2022 – Descreve a estrutura e competências dos setores;
- Resolução CFP nº 010/2005 – Código de Ética do Profissional Psicólogo;
- Resoluções 011/2018 e 004/2020 do CFP – Regulamenta o atendimento remoto no âmbito da Psicologia;
- Resolução CONFEF nº 307/2015 – Código de Ética do Profissional de Educação Física.
- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade

- NBR ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação
- NBR ISO 37001:2017 – Sistema de Gestão Antissuborno

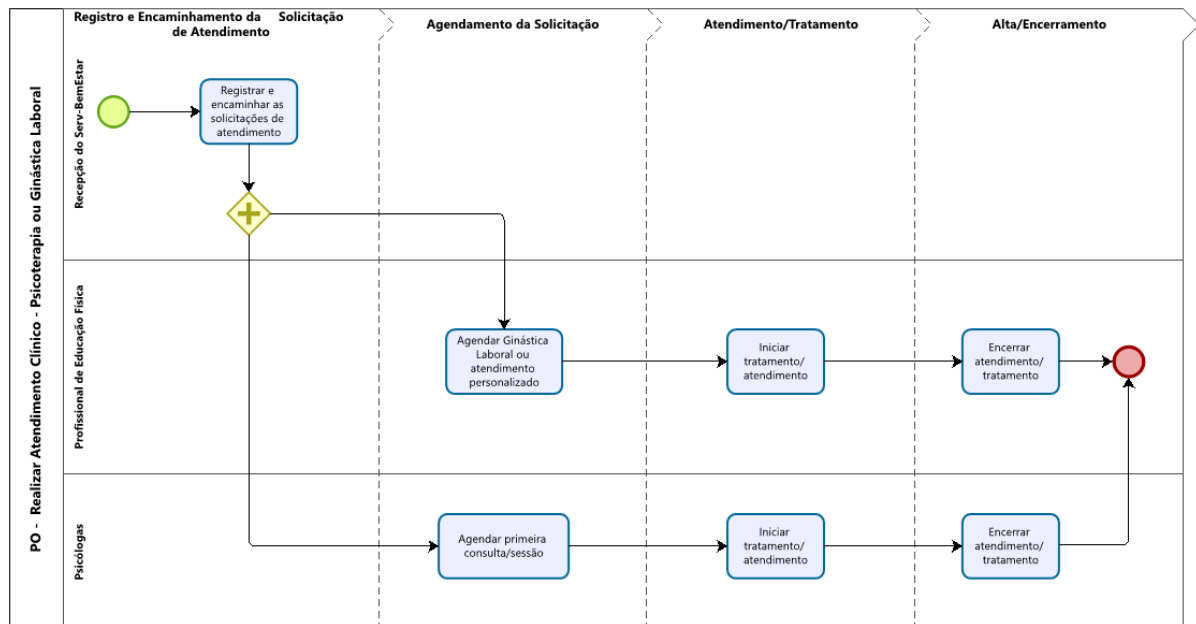
## 5. DEFINIÇÕES INICIAIS

- **Psicoterapia:** é o atendimento clínico prestado pelo psicólogo(a), cujo objetivo é propiciar, através de escuta profissional, condições para que a pessoa em processo de psicoterapia encontre caminhos de viver com mais qualidade de vida e bem-estar.
- **Ginástica Laboral:** é a prática de exercícios físicos durante o expediente de trabalho, cujo objetivo é trazer maior qualidade de vida e bem-estar, diminuindo o estresse, evitando o sedentarismo e incentivando o cuidado com a saúde.
- **Atendimento Personalizado:** trata-se do atendimento individual prestado pelo profissional de Educação Física com a finalidade de minimizar dores pontuais através de alongamento e orientações sobre diversas formas de se cuidar melhor, tais como: prática regular de exercícios físicos, educação postural, ergonomia no trabalho, etc.

## 6. DIAGRAMA DE ESCOPO DE INTERFACE (DEIP)



## 7. FLUXO OPERACIONAL



Powered by  
bizagi  
Modeler

## 8. DETALHAMENTO DO FLUXO OPERACIONAL

### 8.1 Registro e encaminhamento da solicitação de atendimento

#### 8.1.1 Registrar e encaminhar as solicitações de atendimento

As solicitações ao Serviço de Bem-Estar (Serv-BemEstar) podem ocorrer: (I) via telefone; (II) via portal da Gerência de Gestão de Pessoas (GER-GP), por meio do acesso ao módulo “Saúde”, no site do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO); (III) pessoalmente. Em todas as situações, os(as) servidores(as) e/ou estagiários(as) e menores aprendizes lotados(as) na recepção do setor, devem registrar a solicitação no devido local (bloco próprio), fazendo constar as seguintes informações:

- data da solicitação;
- nome do solicitante, informando se é servidor ou dependente;
- contatos, informando o nome e/ou ramal da sala e um telefone pessoal;
- profissional e turno de preferência, se houver;
- alguma observação que seja pertinente e complementar à solicitação, como, por exemplo, se o paciente é adulto, criança ou adolescente.

Após registrar uma solicitação de atendimento, caso seja para ginástica laboral ou atendimento personalizado com a profissional de Educação Física, as solicitações são repassadas diretamente à profissional responsável pelo atendimento. No caso da solicitação de psicoterapia, o encaminhamento pode ocorrer das seguintes maneiras: I) caso o solicitante

tenha indicado profissional de sua preferência, a solicitação é encaminhada diretamente à tal profissional; II) caso o solicitante não tenha indicado profissional de sua preferência, a solicitação deve ser encaminhada à chefia do setor, para que esta promova o devido encaminhamento através de uma triagem baseada, principalmente, na disponibilidade de agenda das psicólogas; III) registro em lista de espera.

**Nota 1:** a lista de espera existe para ocasiões em que todas as psicólogas estão sem vaga para dar início a novos atendimentos. Isso ocorre porque a psicoterapia é uma modalidade de atendimento com prazo de duração indeterminado, com horários fixos, geralmente um encontro semanal. Sendo assim, existe uma lista de espera na recepção do setor para o turno matutino e outra para o vespertino, administrada pelos(as) servidores(as) lotados na recepção e acompanhada tanto pela chefia, quanto pelas próprias psicólogas e, na medida que vagas vão surgindo, os novos atendimentos são iniciados, conforme etapa a seguir.

## **8.2 Agendamento da Solicitação**

### **8.2.1 Agendar Ginástica Laboral ou Atendimento Personalizado**

Ao receber uma solicitação, caso seja para ginástica laboral, a servidora, profissional de Educação Física lotada neste Serviço, agenda uma aula a ser ministrada no local de trabalho do solicitante. Já se a solicitação for para atendimento personalizado, o atendimento é agendado e prestado no Serv-BemEstar.

### **8.2.2 Agendar Primeira Consulta/Sessão de Psicoterapia**

Ao receber uma solicitação para psicoterapia, cada uma das psicólogas do setor, independente se a solicitação foi encaminhada pela recepção ou pela chefia, deve contatar/retornar para o solicitante, num prazo de até 5 (cinco) dias úteis e agendar a primeira sessão de acordo com a disponibilidade e compatibilidade de horários de ambos.

**Nota 2:** caso não haja vaga com a psicóloga indicada pelo solicitante, ainda assim ela retorna ao solicitante, informando que, no momento, não possui horário livre para novos atendimentos, questionando então, se o solicitante deseja ficar em sua lista de espera ou se prefere ser encaminhado a outra psicóloga. Independente da escolha do solicitante, em ambos os casos, tal solicitação retorna à recepção e segue, novamente, os passos a partir do item 8.1 descrito acima.

## **8.3 Atendimento/Tratamento**

### **8.3.1 Iniciar tratamento/atendimento**

Para atendimento de **Ginástica Laboral ou atendimento personalizado**, a quantidade de aulas/consultas vai depender de cada caso, de acordo com o que for combinado com a profissional. A profissional inicia o tratamento/atendimento, sendo que cada aula de ginástica laboral possui tempo médio de duração de 15 minutos, e o tempo de cada atendimento personalizado é de aproximadamente 30 minutos.

Para atendimento de Psicoterapia, o psicólogo deve prestar atendimento ao solicitante na modalidade presencial e/ou online, pautado sempre pela ética e de acordo com a abordagem em que atua. As sessões, salvo na modalidade on-line, são realizadas nos consultórios disponibilizados no Serv-BemEstar. Juntos, paciente e psicoterapeuta, definem 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. A duração de cada sessão de psicoterapia é de aproximadamente 50 minutos a 01 hora.

**Nota 3:** o paciente (ou responsável, em caso de criança ou adolescente) recebe um Termo de Ciência, que deve assinar, demonstrando ciência em questões tais como: duração, frequência, falta/reposição, férias, sigilo profissional e outros.

**Nota 4:** em todas as modalidades, o profissional deve manter um controle de frequência para cada paciente, assinado por este em cada comparecimento. Em caso de atendimentos online o próprio profissional registra faltas e presenças.

## **8.4 Alta / Encerramento**

### **8.4.1 Encerrar atendimento/tratamento**

Esta etapa pode ocorrer de duas formas:

- (I) Paciente recebe alta: quando o profissional avalia que a melhora na qualidade de vida do paciente é significativa, podendo encerrar os atendimentos. Tal ação pode ser evidenciada por meio do encerramento do atendimento e anotação na frequência;
- (II) Paciente solicita alta: quando o paciente decide pela suspensão do tratamento, seja porque está se sentindo melhor, seja por outras questões particulares. Tal ação é evidenciada por meio da suspensão/encerramento do atendimento e da anotação na frequência.

**Nota 5:** 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.

## **9. INDICADORES**

### **9.1 Indicadores de Verificação**

Não se aplica.

### **9.2 Indicadores de Controle**

Não se aplica.



## 10. CONTROLE DE REGISTROS

Nome do Registro / Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso*	Recuperação**	Retenção e Disposição
Solicitação de atendimento	Sistema Informatizado (Portal da GER-GP -Site do TCE-GO)  Bloco	Distribuição por meio de sistema eletrônico disponível na máquina do colaborador com acesso controlado por senha da intranet  Gaveteiro com chave de cada profissional	Backup  -	Tempo indeterminado
Lista de espera	Documento físico sob guarda e administração da Recepção	Documento físico sob guarda e administração da Recepção	-	Tempo indeterminado.
Controle de frequência	Documento físico sob guarda e administração de cada profissional em gaveteiro com chave	Documento físico sob guarda e administração de cada profissional em gaveteiro com chave	-	Tempo indeterminado
Termo de Ciência	Documento físico sob guarda e administração de cada psicólogo(a) em gaveteiro com chave	Documento físico sob guarda e administração de cada psicólogo(a) em gaveteiro com chave	-	Tempo indeterminado

\*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

\*\* A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

## 11. ANEXOS

Não se aplica

## 12. ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

<b>Realizar Atendimento Clínico – Psicoterapia ou Ginástica Laboral</b>		
<b>Secretaria Administrativa (SEC-ADMIN)</b>		
<b><i>Responsável por</i></b>	<b><i>Nome</i></b>	<b><i>Função</i></b>
Elaboração	Camila Savastano de Toledo	Chefe do Serviço de Bem-Estar do Servidor
Revisão/Aprovação	Renato Kronit de Souza	Gerente da Gerência de Gestão de Pessoas
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua
<b>Controle de Versionamento</b>		
Versão anterior: n. 002 de 21/02/2019	Versão atual: n. 003 de 07/10/2024	Próxima revisão programada: 07/10/2027