RELATO DE CASO

Teleatendimento psicológico em universidade pública da saúde no enfrentamento da pandemia: da Gestão com Pessoas à Telepsicologia

Remote psychological counseling at a public university of Health Sciences in coping of pandemic: from People Management to Telepsychology

Asesoramiento psicológico remoto en universidad pública de Ciencias de la Salud en el afrontamiento de la pandemia: de la Gestión de Personas a la Telepsicología

Prisla Ücker Calvetti ^a, Ana Cláudia Souza Vazquez ^b, Luiza Maria de Oliveira Braga Silveira ^c

^a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre/UFCSPA, Programa de Pósgraduação em Ciências da Saúde – Porto Alegre/RS – Brasil. ^b Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre/UFCSPA, Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas – PROGESP – Porto Alegre/RS – Brasil. ^c Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre/UFCSPA, Departamento de Psicologia – Porto Alegre/RS – Brasil.

Instituição: Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre/UFCSPA – Porto Alegre/RS – Brasil

DOI 10.5935/2318-0404.20210004

Resumo

A crise sanitária da pandemia pela COVID-19 remeteu instituições de ensino superior a redesenhar os métodos de trabalho para as modalidades de ensino à distância. Além dos profissionais da saúde, os docentes neste contexto tiveram que se adaptar a novas metodologias de ensino-aprendizagem, bem como, técnicos-administrativos, estagiários e bolsistas ao teletrabalho. Neste cenário, é fundamental a avaliação e monitoramento, bem como intervenções no campo da saúde mental e bem-estar de trabalhadores da comunidade acadêmica. A Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) é referência nacional no ensino, pesquisa, extensão e gestão em saúde, e desde o início da pandemia, tem priorizado as ações de enfrentamento à crise sanitária. O objetivo deste artigo é apresentar o relato de um projeto desenvolvido pela gestão com pessoas com ações de telepsicologia aplicada ao acompanhamento de docentes e técnicos-administrativos da universidade como plano estratégico em saúde mental e bem-estar no trabalho. As práticas utilizadas em telepsicologia e realizadas pela equipe de voluntários da Psicologia e supervisionadas por especialistas com experiência clínica e na saúde foram: primeiros cuidados psicológicos por meio do telefone e os atendimentos psicológicos online. Destaca-se que tais ações resultam na promoção e prevenção em saúde mental e bem-estar no trabalho.

Palavras-chaves: Pandemia; Ensino Superior; Saúde Mental; Telepsicologia

Abstract

The health crisis generated by the COVID-19 pandemic prompted higher education institutions to redesign working methods for distance learning modalities. In addition to health professionals, in this context, professors had to adapt to new teaching-learning methodologies, as well as technical-administrative staff, interns and scholarship holders to telecommuting. In this scenario, assessment and monitoring, as well as interventions in the field of mental health and welfare of workers in the academic community is essential. The Federal University of Health Sciences of Porto Alegre (UFCSPA) is a national reference in health education, research, extension, and management. Moreover, since the beginning of the pandemic, this institution has prioritized actions to deal with the health crisis. The purpose of this article is to present a project developed by the management of people department with telepsychology actions applied to the monitoring of university professors and administrative staff as a strategic plan in mental health and welfare at work. The practices used in telepsychology, executed by the team of Psychology volunteers, and supervised by specialists with clinical and health experience were approached in this order: first, psychological counseling by telephone and then psychological guidance online. Noticeably, such actions result in the promotion and prevention of mental health and welfare at work.

Keywords: Pandemics; Universities; Mental Health; Telepsychology

Resumen

La crisis de salud generada por la pandemia COVID-19 impulsó a las instituciones de educación superior a rediseñar los métodos de trabajo para las modalidades de educación a distancia. Además de los profesionales de la salud, en este contexto, los profesores tuvieron que adaptarse a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, así como el personal técnico-administrativo, los pasantes y los becarios al teletrabajo. En este escenario, la evaluación y seguimiento, así como las intervenciones en el campo de la salud mental y el bienestar de los trabajadores de la comunidad académica es fundamental. La Universidad Federal de Ciencias de la Salud de Porto Alegre (UFCSPA) es un referente nacional en educación, investigación, extensión y gestión en salud. Además, desde el inicio de la pandemia, esta institución ha priorizado acciones para enfrentar la crisis de salud. El propósito de este artículo es presentar un proyecto desarrollado por el departamento de dirección de personas con acciones de telepsicología aplicadas al seguimiento de profesores universitarios y personal administrativo como plan estratégico en salud mental y bienestar en el trabajo. Las prácticas utilizadas en telepsicología, ejecutadas por el equipo de voluntarios de Psicología y supervisadas por especialistas con experiencia clínica y de salud, fueron abordadas en este orden: primero, asesoramiento psicológico telefónico y luego orientación psicológica online. Cabe destacar que tales acciones tienen como resultado la promoción y prevención de la salud mental y el bienestar en el trabajo.

Palabras clave: Pandemia; Educación universitaria; Salud mental; Telepsicología

Introdução

Diante da crise sanitária da COVID-19¹ anunciada pelas autoridades públicas como pandemia em Março de 2020, a publicação sobre primeiros cuidados psicológicos (PSP) elaborada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e traduzida pela Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil² tem orientado organizações sobre a assistência a indivíduos e comunidades em situação de crise sanitária e humanitária. Os PSP são constituídos de 5 princípios básicos: segurança, calma, conexão, senso de autoeficácia e eficácia comunitária e a esperança.

Rapidamente, a pandemia de COVID-19 resultou no encerramento ou suspensão das aulas em escolas e universidades do mundo todo. Segundo levantamento da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), mais de 90% dos estudantes do mundo todo tiveram suas atividades e percursos acadêmicos modificados³. Num país com as características do Brasil (de extensão e desigualdades de todas as naturezas), essas transformações no ensino se evidenciam em enormes desafios para os que a conhecem e se preocupam com seu propósito^{4,5}.

Neste contexto, faz-se necessário os primeiros cuidados psicológicos ou mesmo o atendimento psicológico online de acordo com a Resolução CFP n. 11/2018 do Conselho Federal de Psicologia⁶. Esta trata sobre o atendimento psicológico online e demais serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância. A nova norma amplia as possibilidades de oferta de serviços de Psicologia mediados por tecnologias da informação e comunicação (TICs) levando muitos psicólogos a buscarem o seu cadastramento no início da pandemia.

Frente ao exposto, a Telepsicologia^{7,8} área que está em expansão ainda mais no período da pandemia devido ao distanciamento social tem proporcionado avanços por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação importantes resultados na atenção clínica e na área psicossocial durante o enfrentamento da pandemia. A força tarefa para o desenvolvimento de Diretrizes para a Telepsicologia⁹ orienta sobre aspectos éticos de sigilo e privacidade, bem como, explicita as múltiplas possibilidades de meios tecnológicos como ferramentas de uso em avaliação e intervenção psicológica.

Na Universidade Federal de Ciências da Saúde (UFCSPA) as ações de enfrentamento a pandemia pela COVID-19 envolve os cuidados psicológicos e as orientações de protocolos para promoção e prevenção em saúde mental e bem-estar desenvolvidas pela Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas (PROGESP), com professores e técnicos-administrativos¹⁰. Tais ações foram realizadas por equipe de três profissionais de apoio técnico-administrativo, seis supervisoras psicólogas, trinta psicólogos voluntários e sete alunos de psicologia voluntários, todos com o compromisso de promover o bem-estar laboral, prevenir os riscos psicossociais do adoecimento mental na pandemia e atuar como fator de proteção psicossocial aos trabalhadores por meio do suporte organizacional como recursos de trabalho relevante para o período. O engajamento da comunidade laboral UFCSPA no enfrentamento da pandemia pela COVID-19, desde abril de 2020, é um case que demonstra o cerne da missão institucional daquela que é a única universidade especializada em saúde no Brasil: “Produzir e compartilhar conhecimento e formar profissionais da área das ciências da saúde com princípios humanistas e responsabilidade social”¹¹.

Eis que, não diferente do resto do mundo, a alternativa mostrou-se na realização de atividades na modalidade à distância. Repensar e transformar a ação pedagógica para tal modalidade mostrou-se instigante para quase a totalidade dos professores, mesmo aqueles que já possuíam alguma familiaridade com ela. Não apenas os desafios tecnológicos e pedagógicos, mas também a integração dos mesmos e o próprio ambiente de trabalho frente ao isolamento social¹².

Dentro desse cenário, a principal função do professor tem sido rodeada pela mediação, junto ao aluno, na aquisição de conhecimentos de distintas naturezas, bem como de habilidades e competências profissionais e interpessoais¹². Portanto, a atuação do docente, é um dos principais pilares no processo de ensino-aprendizagem em EaD, tendo suas funções ancoradas nos princípios da autonomia, comunicação e da própria mediação¹³.

O aumento da demanda de trabalho, aliada às requisições tecnológicas, tornaram-se uma realidade nesse processo de transformação que os docentes foram empurrados. Os apontamentos sobre o trabalho remoto ou teletrabalho destacam a importância de questões como flexibilização, autonomia, socialização e acordo sobre demandas. Para além da necessidade de isolamento, é necessário compreender esse movimento associado à conservação de parte da existência, parte das continuidades, considerando o bem-estar, a criatividade, a socialização e o desenvolvimento das pessoas¹⁶. Portanto, não há como dar conta de tudo.

O docente e seu fazer têm sido alvo de inúmeros estudos em diversos campos científicos e lugares do mundo, dada sua importância como agente de formação e transformação social; assim como os impactos de suas tarefas na sua saúde física e mental^{15,17,18}. Dentre os principais fenômenos estudados a esse respeito, especificamente na carreira docente, a síndrome de *Burnout* tem tido destaque.

No entanto, a incidência da síndrome de *Burnout* tem sido evidenciada em índices muito variados, entre 4 e 80%¹⁸. Observa-se, portanto, um crescente número de afastamentos por saúde e, em paralelo, o acréscimo da síndrome na Classificação Internacional de Doenças, conforme proposta da OMS²⁰. Faz-se importante destacar que o *Burnout*, enquanto desfecho negativo na relação da pessoa com seu trabalho, pode apresentar diferentes manifestações e caminhos, seja em função das características da organização e do/no ambiente de trabalho, seja em relação às variáveis socioculturais¹⁹.

Voltando à especificidade do fazer docente e dos desafios no contexto pandêmico, observa-se que a super demanda (gerada pela situação e seus necessários desfechos) e a necessidade de mostrar-se efetivo e eficiente na sociedade (que há tanto questiona seu papel) têm sacrificado a saúde mental dos docentes, e também dos servidores em instituições de ensino. Assim, corre-se o risco de perder parte essencial de seus objetivos: o reencontro com o outro, com o saber, junto ao outro. Nesse encontro com o outro, o docente busca também gerar mecanismos para animar a si e ao outro, construindo alicerces para o processo de ensino-aprendizagem¹⁴. Frente a isso, destaca-se a importância dos cuidados em saúde mental aos docentes e servidores de instituições educativas como a universidade, com atenção especial ao desenvolvimento de fatores associados à síndrome de *Burnout*, ou até o próprio quadro.

Neste contexto, o presente artigo visa apresentar relato de experiência sobre as contribuições da

telepsicologia para o enfrentamento da pandemia pela COVID-19 por meio do desenvolvimento do trabalho e desempenho saudáveis. Os dados aqui apresentados demonstram como ações em telepsicologia podem se configurar em protocolos e diretrizes centrais para estratégias de gestão com pessoas.

Plano estratégico em bem-estar e engajamento no trabalho em universidade da saúde no enfrentamento da crise sanitária COVID-19

O plano estratégico elaborado para o enfrentamento da pandemia foi impulsionado pelo foco em cuidar da saúde mental dos servidores e nos fatores de proteção psicossocial. A partir da pergunta de monitoramento telefônico “como você está?”, foram instituídas as práticas de telepsicologia detalhadas a seguir neste manuscrito.

Práticas de Telepsicologia

Primeiros cuidados psicológicos remoto telefônico

A prática dos primeiros cuidados psicológicos (PCP) não é um atendimento psicológico convencional psicoterapêutico, mas de atenção psicossocial, que inclui o cuidado, o sigilo e a privacidade. Entre os princípios de ação dos primeiros cuidados psicológicos estão: observar riscos para o estresse psicológico, escutar e aproximar. Além disso, tal prática preconiza atenção a sinais e sintomas de ansiedade, tristeza, baixa qualidade do sono (cansaço), irritabilidade e dificuldade de cuidar de si e do outro, uso abusivo de álcool e outras substâncias, sem invadir a privacidade da pessoa².

Entre os princípios da atenção psicossocial no enfrentamento da COVID-19, pode-se destacar: 1) cuidar-se: ajudar com responsabilidade significa cuidar da sua própria saúde e de seu bem-estar; 2) comunicação adequada: escuta ativa e mostrar compreensão; e 3) preparar-se para ajudar: informar-se sobre a crise, sobre a existência de serviços disponíveis e questões de segurança e proteção⁸. Neste contexto, os principais aspectos contemplados nos PCP realizados por telepsicologia (por meio do telefone e mensagens de textos) aos servidores da universidade da saúde durante e após-pandemia preconizaram: oferecer apoio e cuidado práticos não invasivos, avaliar necessidades e preocupações, confortar e auxiliar a se sentir calmos, ajudar as pessoas na busca de informações, serviços e suportes sociais, além de proteger de danos adicionais.

Desta maneira, em um primeiro momento, no início da pandemia, os servidores da universidade com comorbidades, idosos, gestantes e mulheres e homens com filhos em idade escolar e pré-escolar; bem como a maioria dos profissionais da saúde, que tenham sob seus cuidados uma ou mais pessoas com suspeita ou confirmação de diagnóstico de infecção por COVID-19 foram o primeiro foco das ações por telepsicologia. Toda pessoa tem recursos psicológicos para lidar com desafios da vida, porém algumas podem estar mais vulneráveis, como idosos, pessoas com doenças crônicas, mulheres, em especial com filhos e sem ou pouco suporte social e cuidadores de idosos. Muitos pais tiveram que integrar a rotina de teletrabalho à rotina da casa e com filhos em idade escolar. Estudo realizado pelo *Parent in Science* aponta maior impacto em docentes

mães de crianças menores, devido a autonomia reduzida conforme o período do desenvolvimento humano, sendo mais necessários cuidados parentais, e por vezes com reduzido suporte social²².

Os primeiros cuidados psicológicos foram proporcionados para além daqueles em situação de mais risco psicossocial, e sim a todos servidores da instituição, estagiários e bolsistas de apoio técnico com vistas a auxiliar em suas necessidades psicológicas de saúde mental e bem-estar no trabalho para o desenvolvimento da autocompaixão entre todos da comunidade interna. Além disso, o contato telefônico foi um meio de comunicar sobre o serviço de apoio psicológico online, ofertado por voluntários neste período da pandemia, supervisionados e por meio das diretrizes da telepsicologia.

Entre os procedimentos realizados no plano estratégico de enfrentamento à pandemia da universidade para os primeiros cuidados psicológicos, realizou-se a seleção de acadêmicos do último ano do curso de Psicologia e psicólogos voluntários. Destaca-se que todos os teleatendimentos telefônicos foram supervisionados por psicóloga com especialização na área clínica e em saúde pública, com experiência na docência, pesquisa e assistência em contextos de saúde. A frequência das reuniões de supervisão foi semanal ou quinzenal e o contato da supervisora foi disponibilizado para qualquer orientação durante o intervalo dos encontros. A busca ativa por telefone foi realizada com a totalidade de servidores da universidade da saúde.

Esse primeiro contato não pressupõe que a pessoa tenha desenvolvido problemas de saúde mental em função da pandemia e das ações decorrentes, mas buscou saber se a pessoa tem apoio social de familiares ou outras redes que facilitem o período de isolamento, se possuía filhos menores de idade que necessitavam de cuidados, atentando para sinais de ansiedade, perfeccionismo extremo, tristeza profunda ou tensão excessiva. Ao identificar alguma necessidade fazia-se o encaminhamento para atendimento psicológico online da equipe de voluntários da universidade, e por fim, reforçava-se a importância do isolamento voluntário e do distanciamento social. Em situações em que a pessoa foi diagnosticada com COVID-19, esse primeiro contato não pressupõe que a pessoa tenha desenvolvido problemas de saúde mental em função do contágio, mas mostrou-se necessário seguir acompanhando e prestando 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. Para além dessas premissas, era reforçada a importância do isolamento e de que a pessoa deve prezar pela recuperação²³.

A equipe de Psicologia caracterizou-se por ser diversa em relação a modalidade de abordagem psicoterapêutica, porém para este primeiro protocolo, não psicoterapêutico, o essencial foi o acolhimento e conhecimento sobre primeiros cuidados psicológicos em situação de intervenção em crise voltado para a emergência sanitária. As orientações do protocolo de primeiros cuidados psicológicos são de práticas baseadas em evidências para as demandas emergentes do acolhimento no momento de pandemia. Foram desenvolvidas primeiras orientações de cuidados em período de crise, considerando outras emergências sanitárias vividas na humanidade.

Os contatos por telefonemas foram realizados semanalmente, e posteriormente quinzenais, após um período então, passando para mensal. O trabalho em relação às orientações de protocolo para a saúde mental

e bem-estar no trabalho de busca ativa iniciou em abril de 2020 e finalizou em novembro do mesmo ano. A partir deste período, os servidores passaram a buscar atendimento psicológico online diretamente pelo canal oficial da Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas – PROGESP-UFCSPA.

Frente a situação de pandemia, a universidade buscou o fortalecimento do suporte organizacional da comunidade da UFCSPA dos servidores por meio da PROGESP, bem como dos alunos pelo NAP – Núcleo de Apoio Psicopedagógico. O teleatendimento psicológico foi proporcionado para todos da universidade, por meio destes setores. Frente a situação de estresse tornou-se ainda mais necessário acionar os recursos psicológicos como a compaixão, autocompaixão, o autocuidado, esperança, autoeficácia, entre outras, para uma melhor desempenho e comunicação interna institucional e externa com a sociedade.

Sobre as particularidades de cada etapa da pandemia, a primeira foi a de monitoramento semanal dos servidores e voltada para os cuidados psicológicos direcionados para a intervenção psicossocial na crise. O segundo momento, voltado para a adaptação e manutenção do bem-estar durante o teletrabalho. Nesta etapa identificou-se que o ambiente organizacional, além do indivíduo, foi fundamental para a melhoria da qualidade de trabalho e saúde mental. Por ex. em atividades síncronas, fazerem pausas, evitar reuniões extensas e muitas, otimizar o tempo. Além do necessário período de treinamento sobre EAD-emergencial que foi necessário para os professores e outras capacitações para demais técnicos-administrativos. A terceira etapa, caracterizou-se por estimular os servidores na busca de suporte organizacional e encaminhamento para atendimento psicológico online, se assim tiverem necessidade e motivação intrínseca.

Frente ao momento de pandemia, a conexão social com entes queridos por meio de vídeo chamada ou mesmo da convivência próxima com o próprio núcleo familiar, em cuidados com as orientações sanitárias necessárias foram e são estimuladas pela equipe de alunos do Curso de Psicologia do último ano e por psicólogos do voluntariado, baseados em comunicação científica e práticas baseadas em evidências até o momento. Ainda, aos que tem crenças religiosas, podem ser encorajadas em suas rotinas, no intuito do desenvolvimento da esperança, a qual por meio da espiritualidade, no sentido de propósito de vida é presente. Não significando necessariamente uma prática religiosa, mas sim a espiritualidade, um senso de pertencimento, sentido de vida e propósito.

Protocolos de atendimentos psicológicos online

Uma vez encaminhados para a equipe de atendimento psicológico online, os servidores eram contatados por um segundo profissional psicólogo. Esse fazia um acolhimento inicial com vistas a identificar a demanda específica frente ao contexto da pandemia e do trabalho remoto vivenciado pelo servidor.

A equipe responsável pelo projeto estratégico de bem-estar e engajamento trabalho desenvolveu seis protocolos de atendimento psicológico, visando contemplar distintas situações e condições psicológicas. Os protocolos foram reunidos na obra organizada por Vazquez¹⁰, e se subdividiram em atendimentos psicológicos online dirigidos a: 1) acolhimento psicossocial²³; 2) queixas psicológicas circunstanciadas ao contexto pandêmico²³; 3) pessoas com queixas de transtornos mentais comuns²⁴; 4) profissionais da saúde²⁵;

5) profissionais da saúde na assistência a pacientes com COVID-19²⁶; 6) casos de luto por morte repentina, inesperada ou precoce²⁷.

Os atendimentos psicológicos online do protocolo geral, dirigiu-se as pessoas com queixas psicológicas, sinais e sintomas de ansiedade e depressão circunstanciadas ao contexto da pandemia e seus desdobramentos. Esse mostrou-se, inicialmente, o maior motivador de busca pelo atendimento. Os desafios do trabalho remoto, os medos frente à pandemia e os riscos iminentes a ela, a falta de conexão social e as necessidades de mudanças em suas rotinas, exacerbaram muitas angústias e conflitos junto à comunidade universitária. Por isso, esse protocolo buscou, além de acolher, compreender e fazer uma escuta ativa, estimular o desenvolvimento de atividades prazerosas e da conexão social. O grande desafio aos profissionais e supervisores envolvidos deu-se no que tange à construção e compreensão das bordas, que foram se tornando escassas, entre as demandas relativas ao contexto da pandemia e àquelas que se revelavam pré-existentes e começavam a se agudizar. A importância dos espaços de supervisão e de trocas entre os profissionais voluntários (psicólogos e supervisores) e a equipe gestora do projeto foram essenciais para vislumbrar essas possibilidades e compreender os enlaces e as fronteiras da queixa e da escuta psicológica²³.

Um segundo protocolo utilizado foi o de pessoas com queixas de transtornos mentais comuns, especialmente quadros de transtorno obsessivo compulsivo, ansiedade e depressão. Nesses casos, orientava-se o psicólogo a atentar para a evolução dos sintomas e riscos de ideação suicida; bem como buscaram-se estimular a conexão social e o desenvolvimento de atividades prazerosas²⁴.

Entendendo a missão da universidade, como única instituição pública de ensino superior especializada na área da saúde, frente a uma situação de emergência em saúde pública, buscou-se promover também o atendimento aos profissionais de saúde envolvidos no enfrentamento da COVID-19. Construíram-se dois protocolos específicos para o atendimento desses profissionais (que estão na “linha de frente” e na assistência a pacientes com COVID-19). Um deles se destina aos profissionais atuantes no combate à pandemia, atentando para: sinais e sintomas de ansiedade, depressão, *Burnout* e transtorno do estresse pós-traumático. Nesse caso as ações voltaram-se também para a promoção de fatores de proteção, conexão social entre as equipes de saúde e desenvolvimento de atividades de lazer/prazerosas^{25,26}. O outro protocolo era destinado aos profissionais de saúde que atuam na assistência a pacientes infectados pela COVID-19. Esse tinha como objetivo rastrear os sintomas leves, moderados ou graves de ansiedade, depressão ou estresse agudo. O foco esteve nos fatores de prevenção e promoção de saúde mental adequados à situação pandêmica, com técnicas psicoterápicas e/ou tratamento farmacológico. Esses atendimentos foram dirigidos aos profissionais e residentes vinculados ao hospital de ensino parceiro da universidade²⁶.

Um outro protocolo bem específico, e que revela a sensibilidade e as especificidades para o cuidado em saúde mental no contexto enfrentado, diz respeito aos processos de luto (por morte repentina, inesperada ou precoce). Devido às medidas sanitárias de restrição, o acesso das famílias (desde o hospital até os espaços fúnebres) tem tido importantes e severas exceções, reverberando nos processos de despedida e vivência do luto. A atenção dos profissionais psicólogos nesses casos se voltou para as reações frente a perda e a potencial

experiência de lutos complicados para a elaboração do mesmo, bem como potencializadora de sinais e sintomas de transtornos psicológicos. O foco da atuação esteve na vivência de sentimentos e preocupações, na avaliação de estratégias possíveis para vivenciar o luto durante a pandemia. Mostrou-se fundamental durante a execução desse protocolo a avaliação dos sentimentos de autocompaixão, gratidão e coragem relativos à qualidade dos contatos sociais e a rede de apoio da pessoa e do grupo familiar²⁷.

Evidenciando a relevância do projeto construído e dos impactos da saúde mental nos cotidianos e experiências daqueles acolhidos por essas ações, os acompanhamentos seguem de acordo com as necessidades e com o prolongamento da situação de emergência de saúde no enfrentamento da COVID-19. Ao iniciar o projeto, todos os que atendiam e os que eram atendidos, tinham a expectativa de um tempo mais breve para o trabalho remoto e para a vigência da pandemia. Com o passar dos meses, os efeitos desse estiramento nas medidas sanitárias, nas transformações dos cotidianos, das relações, das demandas e contextos de trabalho foram se somando às notícias e vivências de adoecimento e situações de saúde diversas pela comunidade universitária. As angústias vivenciadas assumiram cores, formas e intensidades distintas, mobilizando a todos e incitando inúmeras reflexões. O engajamento da equipe de voluntários foi surpreendente à medida que se mostravam desejantes da continuidade de suas ações, percebendo a importância de sua contribuição para a comunidade universitária.

Conclusão

Ainda que todos estivessem se experimentando num momento inédito, vivenciaram o mesmo cenário de uma crise de saúde pública, em proporções mundiais. Com isso, o grupo constituiu-se e aprendeu de forma conjunta e compartilhada. O aprendizado profissional não os fez delimitar territórios, mas sim reconfigurar e borrar fronteiras, revelando a amplitude do conceito de saúde e seus espaços de manifestação. A principal contribuição desse artigo está em demonstrar tais transformações, que se deram por meio dessas ações estratégicas, em que pode-se contemplar novas e (im)possíveis ações, refletindo sobre o que pode permanecer e o que pode mudar; assim como os medos que podem paralisar e os que podem trazer novos horizontes. Acima de tudo, entretanto, parece haver se revelado a máxima importância acerca da possibilidade de pensar essa crise para reinaugurar a solidariedade social.

Desde o início do projeto estratégico de bem-estar e engajamento no trabalho foram registrados 322 atendimentos no período de abril a novembro de 2020, ativos, além das ações de acolhimento e apoio social. O trabalho preferencialmente remoto e a telepsicologia, somado às ações psicoeducativas e de prevenção em saúde mental, permitiram proteção efetiva dos nossos trabalhadores. As práticas de gestão com pessoas na universidade foram estratégicas e protetivas ao trabalho saudável e seguro, considerando as adversidades advindas da pandemia pela COVID-19, em grande proporção por se beneficiarem do Mapa de Saúde que foi elaborado a partir de dados da telepsicologia. Decorrentes das informações gerais em saúde da comunidade laboral, foram elaboradas campanhas e intervenções grupais com foco nas três demandas que emergiram nos teleatendimentos: trabalho remoto compulsório com diferentes cargas laborais, relações de parentalidade

e proteção aos espaços de recomposição da energia laboral (descanso, férias, respeito ao ritmo e tempo de trabalho, entre outros).

Por outro lado, o registro de casos positivados não perpez até novembro de 2020 ao total de 2% da população laboral. O monitoramento e rastreio em vigilância sanitária adotado tem permitido o rápido afastamento e cuidado de tais casos. Protocolos e diretrizes de vigilância sanitária foram elaborados pelo Comitê de Orientações Estratégicas (COE), Comitê Técnico de Biossegurança (CTBio) e Divisão de Bem-Estar e Saúde no Trabalho (DBEST). O desafio maior na universidade e em todas as instituições que estão em trabalho preferencialmente remoto, por óbvio, será a retomada em níveis das atividades presenciais, conforme planejamento realizado para essa finalidade. O que destacamos aqui é o papel da rede de suporte social e do atendimento especializado formado por meio da telepsicologia; fator estratégico e essencial ao trabalho saudável e seguro nesse tempo adverso da pandemia.

Referências

1. World Health Organization. (2020). Novel Coronavirus (2019-nCoV) situation report-11. WHO Bulletin, 1–7. Retrieved from <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200131-sitrep-11-ncov.pdf>
2. Organização Panamericana da Saúde. Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS, 2015.
3. Dias E, Pinto FCF. A Educação e a COVID-19. Ensaio: Aval. Pol. Públ. Educ., 2020; 26 (108), 545-554.
4. IASC. Inter-Agency Standing Committee. Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.0 This is version 1.0 of this document (Feb 2020). Disponível em https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/downloads/resource/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20FINAL_ver%201.1%20-%202020%20March%202020-LORES.pdf Acesso em 12/03/20
5. American Psychological Association. Guidelines for prevention in psychology. Am Psychol. 2014 Apr;69(3):285-96. Available from: URL: <https://doi.org/10.1037/a0034569>. Epub 2013 Nov 4. PMID: 24188360.
6. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP n. 11/2018. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>. Acessado Dez 2020.
7. Elliott TR. Opening editorial: Telepsychology: Research, training, practice, and policy. J Clin Psychol. 2020 Jun;76(6):923-924. Available from: <https://doi.org/10.1002/jclp.22958>. Epub 2020 May 16. PMID: 32415781.
8. Perrin PB, Rybarczyk BD, Pierce BS, Jones HA, Shaffer C, Islam L. Rapid telepsychology deployment during the COVID-19 pandemic: A special issue commentary and lessons from primary care psychology training. J. Clin. Psychol. 2020;76:1173–1185. Available from: <https://doi.org/10.1002/jclp.22969>
9. Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. Guidelines for the practice of telepsychology. Am Psychol. 2013 Dec; 68(9):791-800. Available from: <https://doi.org/10.1037/a0035001>. PMID: 24341643.
10. Vazquez, ACS. Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online, 2020.

11. Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI: 2020-2029. Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Porto Alegre: UFCSPA, 2019. Recurso online (150 p.). Disponível em: <http://ufcspa.edu.br/index.php/pdi>
12. Gusso HL, Archer AB, Luiz FB, Sahao FT, Luca GG, Henklain MHO, Panosso MG, Kienen N, Beltramello O, Goncalves VM. Ensino superior em tempos de pandemia: diretrizes à gestão universitária. Educ. Soc., Campinas, 2020, 41, e238957.
13. Tonelli, E.; Souza, C. H. M.; & Almeida, F. M. A praxis docente nos ambientes virtuais de aprendizagem no contexto da dialogicidade. Observatorio (OBS*) Journal, 2015; 9 (1), 149-158.
14. Tranier J., Bazán S, Porta L, Franco MGD. Concatenaciones fronterizas: pedagogías, oportunidades, mundos sensibles y COVID-19. Praxis educativa UNLPam, 2020; 24 (2), pp. 1 – 18.
15. Dimenstein M, Simoni ACR, Londero MFP. Encruzilhadas da Democracia e da Saúde Mental em Tempos de Pandemia. Psicologia: Ciência e Profissão, 40, 2020; e242817, 1-16. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003242817>
16. Capaverde, CB. Pandemia e isolamento social: reflexões a partir do pensamento de Hannah Arendt. In: A. C. de S. Vazquez (Org.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020; pp 33-42. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.
17. Braun AC.; Carlotto MS. Síndrome de Burnout : estudo comparativo entre professores do ensino especial e do ensino regular. Revista da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, 2014; 18 (1), p.125-133.
18. Silva NR, Bolsoni-Silva AT, Rodrigues OMPR, Capellini VLMF. O Trabalho do Professor, Indicadores de Burnout, Práticas Educativas e Comportamento dos Alunos: Correlação e Predição. Rev. Bras. Ed. Esp., 2015;, 21 (3), 363-376.
19. Vazquez ACS, Santos AS, CPV, Freitas CPP, Witte H, Schaufeli WB. Trabalho e Bem-Estar: Evidências da Relação entre Burnout e Satisfação de Vida. Aval. psicol. 2019; 18(4): 372-381. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712019000400006&lng=pt. <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2019.1804.18917.05>.
20. Guizzo BS, Marcello FA, Müller F. A reinvenção do cotidiano em tempos de pandemia. Educ. Pesquisa, 2020, 46, e238077.
21. Vazquez, ACS. Engagement no enfrentamento da pandemia da COVID-19 na UFCSPA: o papel do mapa de saúde e seus indicadores. In: R. M. Rigoo, J. A. M. Moreira e S. Dias-Trindade (org). Engagement acadêmico no ensino superior: proposições e perspectivas em tempos de COVID-19, 2020b; pp 185-208. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.
22. Staniscuaski F, Reichert F, Werneck FP, de Oliveira L, Mello-Carpes PB, Soletti RC, Almeida CI, Zandona E, Ricachenevsky FK, Neumann A, Schwartz IVD, Tamajusuku ASK, Seixas A, Kmetzsch L; Parent in Science Movement. Impact of COVID-19 on academic mothers. Science. 2020 May 15;368(6492):724. <https://doi.org/10.1126/science.abc2740>. PMID: 32409466.
23. Vazquez, ACS, Fernandes ICC. Protocolo de atendimento psicológico. In: A. C. de S. Vazquez (Ed.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020a; pp 78-81. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.
24. Vazquez, ACS, Fernandes, ICC. Protocolo de atendimento psicológico a pessoas com queixas de transtornos mentais comuns. In: A. C. de S. Vazquez (Ed.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020b; pp 82-85. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.
25. Vazquez ACS, Silva LFG. Protocolo de atendimento psicológico a profissionais de saúde. In: A. C. de S.

Vazquez (Ed.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020, pp 86-94. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.

26. Pádua ALC, Moreira MC, Dreher CB, Vazquez ACS. Protocolo de atendimento psicológico a profissionais de saúde na assistência a pacientes com Covid-19. In: A. C. de S. Vazquez (Ed.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020; pp 96-100. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.
27. Vazquez ACS, Calvetti, P Ü, Silva AF. Protocolo de atendimento psicológico em casos de luto por morte repentina, inesperada ou precoce. In: A. C. de S. Vazquez (Ed.). Protocolos em saúde mental na pandemia da Covid-19: um guia com diretrizes práticas, 2020; pp 102-112. Porto Alegre: Ed. Da UFCSPA, recurso online.

Contribuições: Prislá Ücker Calvetti – Conceitualização, Metodologia, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição, Supervisão;

Ana Cláudia Souza Vazquez – Coleta de Dados, Conceitualização, Gerenciamento do Projeto, Investigação, Metodologia, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição, Supervisão;

Luiza Maria de Oliveira Braga Silveira – Conceitualização, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição, Supervisão.

Correspondência

Prislá Ücker Calvetti

prisla.calvetti@gmail.com / E-mail alternativo: prisla@ufcspa.edu.br

Submetido em: 20/12/2020

Aceito em: 30/05/2021