DIVINA MENTE TREINAMENTOS

Canal Confidencial

Acolhimento e orientação psicológica para empresas

Psicóloga Luciene Bitêncourt
CRP 04/53665

01 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Um canal para escutar e orientar

A DIVINA MENTE TREINAMENTOS propõe um serviço externo de acolhimento e orientação psicológica para colaboradores. A implantação combina acesso direto ao cuidado, regras claras de confidencialidade e recomendações coletivas à empresa.

O que buscamos

Facilitar a procura por apoio; acolher dificuldades emocionais e relacionais; orientar encaminhamentos; e ajudar a empresa a reconhecer oportunidades de melhoria nas condições de trabalho. Esses são objetivos do projeto, sem promessa de redução garantida de afastamentos, adoecimento ou custos.

Quem pode contratar

Empresas de saúde, indústria, comércio e serviços. O desenho considera número de trabalhadores, unidades, turnos, localização e recursos existentes. A proposta inicial atende adultos vinculados às empresas contratantes; dependentes e menores exigem escopo específico.

Condução profissional

Psicóloga Luciene Bitêncourt, CRP 04/53665, pela DIVINA MENTE TREINAMENTOS. O trabalho será dimensionado conforme disponibilidade profissional, com substituição e continuidade previstas em contrato.

Primeiro resultado esperado

Cada colaborador elegível sabe onde buscar acolhimento, o que acontecerá após o contato e quais informações são protegidas. A gestão conhece seu papel e o fluxo para encaminhar demandas organizacionais.

02 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Escopo do serviço

O acolhimento breve oferece escuta, orientação e encaminhamento. O número de encontros e a disponibilidade são definidos na contratação; a necessidade clínica orienta a recomendação de continuidade.

Incluído na proposta-base

Alinhamento institucional; desenho dos fluxos; materiais de lançamento; orientação às lideranças; acolhimentos breves; registro profissional; encaminhamentos; relatório mensal agregado; e reunião periódica de acompanhamento.

Contratação complementar

Psicoterapia continuada, atendimento de dependentes, visitas adicionais, palestras extras, avaliação psicológica, investigação de denúncias, perícias e plantão de emergência têm escopo próprio. Não são presumidos na mensalidade.

Três caminhos separados

Acolhimento psicológico: acesso identificado e confidencial. Denúncia: fluxo institucional independente, com possibilidade de anonimato quando aplicável. Escuta organizacional: recomendações sobre o trabalho sem transferência de prontuários à gestão.

Relação com a NR-1

O serviço pode integrar ações de saúde mental e prevenção. Isoladamente, não substitui o GRO/PGR, a avaliação dos fatores psicossociais relacionados ao trabalho, as medidas de prevenção ou a investigação de denúncias. Não se oferece certificado automático de conformidade. [7]

03 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

A experiência do colaborador

O acesso deve ser compreensível para quem trabalha em diferentes turnos e funções, com alternativas para pessoas com baixa familiaridade digital.

1 Conhecer o canal

No lançamento interno, o colaborador recebe regras de acesso, horários, prazo de retorno, termo de ciência e orientações sobre urgências. O contato com o serviço não depende de contar o motivo ao gestor.

2 Solicitar acolhimento

Coletar somente identificação mínima, empresa, retorno seguro e disponibilidade. Relatos de saúde não são pedidos no formulário comercial público. O benefício e a elegibilidade são verificados com o menor compartilhamento possível.

3 Conversar com a psicóloga

A profissional explica limites do serviço e do sigilo, compreende a demanda e avalia necessidades. O atendimento pode resultar em orientação breve, retorno ou encaminhamento à rede de cuidado.

4 Combinar o próximo passo

O colaborador recebe uma orientação compreensível. Havendo necessidade de continuidade além da franquia, oferecer opções de rede, sem pressão para contratar serviços particulares da própria profissional.

Urgências

O canal não opera como emergência 24 horas. Risco imediato exige a rede de urgência; no Brasil, SAMU 192 ou Polícia 190 em violência imediata. CVV 188 oferece apoio emocional e não substitui atendimento de emergência.

04 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Confidencialidade e governança

A confiança depende de regras praticadas no cotidiano. A empresa financia o serviço, mas não adquire acesso automático aos relatos e registros psicológicos.

Para a empresa

Receber indicadores coletivos e recomendações. Não solicitar transcrições, diagnósticos, lista de motivos individuais ou acesso ao prontuário. Em grupos pequenos, agrupar ou suprimir informações que permitam identificação.

Para o colaborador

Explicar que confidencialidade é diferente de anonimato. Eventual compartilhamento segue a legislação e a ética profissional, limita-se ao necessário e é registrado com sua finalidade. Não prometer sigilo absoluto. [1]

Responsabilidades institucionais

Designar interlocutores do RH/SESMT e um patrocinador com poder de decisão. Prever rota alternativa quando o relato envolve esses interlocutores ou a direção. Formalizar política de não retaliação e ações de proteção.

Denúncias

O acolhimento não faz apuração disciplinar nem transforma automaticamente relatos em denúncia. A empresa deve manter o fluxo de recebimento, acompanhamento e apuração correspondente às suas obrigações. Para empresas com CIPA, observar o art. 23 da Lei 14.457/2022. [6]

05 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Implantação em quatro etapas

Cronograma proposto de 30 dias, contado após contratação e disponibilização dos responsáveis e recursos. Datas e cargas horárias serão pactuadas; o atendimento inicia após verificação de prontidão.

Semana 1 Alinhamento

Briefing da empresa, definição do público, levantamento de turnos, rede de referência, interlocutores e fluxo independente de denúncias. Entrega: escopo e responsabilidades registrados.

Semana 2 Preparação

Contrato, regras de acesso, privacidade, protocolo de urgência, formulários, calendário e rotina de registros. Verificação dos acessos e dos meios de comunicação. Entrega: operação preparada.

Semana 3 Mobilização

Encontro com lideranças e palestra aos colaboradores. Divulgação por cartaz, comunicação interna e página de apresentação. Entrega: equipe orientada sobre finalidade, sigilo e acesso.

Semana 4 Início assistido

Ativação dos canais pactuados, acompanhamento dos primeiros contatos e correção de barreiras. Entrega: registro de ativação e fluxo operacional.

Piloto de 90 dias

Acompanhamento mensal e avaliação ao final do período: procura, tempos, capacidade, acessibilidade e ações organizacionais. O piloto é uma proposta de implementação, não requisito legal.

06 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Entregas e acompanhamento

A prestação será acompanhada por evidências de funcionamento e qualidade, preservando o caráter confidencial dos atendimentos.

Pacote de implantação

Projeto executivo; matriz de responsabilidades; protocolos; formulários; material de divulgação; apresentação de lançamento; e registro de ativação.

Entregas mensais

Quantidade agregada de solicitações e atendimentos; tempo de retorno; capacidade ocupada; encaminhamentos agregados; barreiras de acesso; e recomendações organizacionais com responsáveis e prazos.

Reunião com a empresa

Discutir tendências coletivas e condições de trabalho. A pauta não inclui supervisão de casos individuais pelo RH. As ações acordadas ficam em plano separado dos registros clínicos.

Avaliação de resultado

Comparar períodos apenas com bases compatíveis. Aumento da procura pode refletir confiança no canal, não necessariamente piora do ambiente. Baixa procura pode indicar desconhecimento ou medo, não ausência de necessidades.

Integração com outros serviços

Palestras, pesquisa de clima e avaliação de riscos psicossociais podem ser contratadas e articuladas ao projeto, mantendo finalidade e governança próprias.

07 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Condições para proposta comercial

O investimento deve refletir capacidade real de atendimento, complexidade da empresa e trabalho de implantação. Os campos abaixo devem ser preenchidos após o briefing, antes do envio de uma oferta vinculante.

Composição do investimento

Implantação: R$ _____. Mensalidade: R$ _____. Horas profissionais incluídas: _____. Encontros de acolhimento previstos: _____. Valor de horas adicionais, se autorizadas: R$ _____.

Condições operacionais

Público elegível: _____. Unidades/turnos: _____. Modalidade: _____. Horário de monitoramento: _____. Prazo de retorno inicial: _____. Cobertura de férias e ausências: _____.

Capacidade sem promessa de acesso ilimitado

Referência ilustrativa: 8 horas semanais, das quais 6 para encontros de 40 minutos com 20 minutos de registro, e 2 para triagem, gestão e encaminhamentos. Isso permite até 6 encontros por semana; não significa atender uma empresa de qualquer porte com essa carga.

Condições de contratação

Vigência, pagamento, reajuste, deslocamentos, cancelamento, faltas, excedentes, proteção de dados, continuidade e encerramento serão formalizados. Razão social, CNPJ e endereço da prestadora e da contratante precisam ser preenchidos e conferidos.

Próximo passo

Realizar o briefing institucional e fechar o plano de operação. Solicitação comercial: https://www.psicologalucienebitencourt.com.br/canal-confidencial

08 / PROJETO E COMUNICAÇÃO

Referências e identificação

Projeto de serviço elaborado para a DIVINA MENTE TREINAMENTOS. Os protocolos são propostas operacionais e precisam ser ajustados à realidade de cada empresa e à avaliação profissional.

[1] Código de Ética Profissional do Psicólogo, especialmente arts. 9 a 12

https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf

[2] CFP 001/2009, alterada pela 005/2010: registro documental

https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf

[3] CFP: Manual Orientativo de Registro e Elaboração de Documentos Psicológicos

https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2025/11/Manual_Orientativo.pdf

[4] CRP-12: orientações sobre atendimento online e Resolução CFP 09/2024

https://transparencia.cfp.org.br/crp12/pergunta-frequente/atendimentopsicologicoonline/

[5] Lei 13.709/2018: LGPD, especialmente arts. 6, 11, 18 e 46

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

[6] Lei 14.457/2022: art. 23, prevenção e combate ao assédio e outras violências

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14457.htm

[7] MTE: NR-1 e materiais oficiais de orientação

https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-1

[8] ANPD: definições dos agentes de tratamento e encarregado

https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/materiais-educativos-e-publicacoes/guia-orientativo-para-definicoes-dos-agentes-de-tratamento-de-dados-pessoais-e-do-encarregado